

UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

FACULDADE DE DIREITO

DISSERTAÇÃO

MESTRADO EM CIÊNCIAS JURÍDICAS FORENSES

ORIENTADOR

PROFESSOR DOUTOR JORGE MORAIS CARVALHO

**ESTUDO E ANÁLISE DA REGULAÇÃO DO LIVRO DE
RECLAMAÇÕES NO ÂMBITO DO SISTEMA
JURÍDICO PORTUGUÊS**

ANA VASCONCELOS LUÍS

FEVEREIRO DE 2014

**ESTUDO E ANÁLISE DA REGULAÇÃO DO LIVRO
DE RECLAMAÇÕES NO ÂMBITO DO SISTEMA
JURÍDICO PORTUGUÊS**

ANA VASCONCELOS LUÍS

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

Mestrado em Ciências Jurídicas Forenses

2014

**ESTUDO E ANÁLISE DA REGULAÇÃO DO LIVRO
DE RECLAMAÇÕES NO ÂMBITO DO SISTEMA
JURÍDICO PORTUGUÊS**

ÍNDICE

Introdução -----	6
Capítulo I - O Livro de Reclamações -----	9
1. A natureza e o enquadramento da Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro -----	9
1.1 Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro -----	9
1.2 Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro -----	11
1.3 Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio -----	12
2. Portaria n.º 1288/2005 e respectiva evolução -----	13
2.1 Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro -----	13
2.2 Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro -----	13
2.3 Portaria n.º 896/2008, de 18 de Agosto -----	14
3. A aquisição e durabilidade do Livro de reclamações -----	14
Capítulo II - Âmbito de aplicação -----	17
1. A noção do conceito de reclamação -----	17
2. A abrangência do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro -----	18
3. Estabelecimentos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro -----	20
3.1. A noção de estabelecimento comercial de acordo com o artigo 2º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro -----	20
3.1.1. A noção de estabelecimento comercial -----	20
3.1.2. “(...) instalados com carácter fixo ou permanente” -----	22
3.1.3. “(...) exercida, exclusiva ou principalmente (...) a actividade” -----	24
3.1.4. “(...) de modo habitual e profissional (...) a actividade” -----	25
3.1.5. “(...) relação de clientela” -----	26
3.2. Os anexos I e II do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro -----	28
4. Casos mediáticos -----	30
Capítulo III - Procedimento da reclamação até à Entidade Fiscalizadora -----	35
1. Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços -----	35
2. Formulação da reclamação -----	39
3. O envio da reclamação -----	42
Capítulo IV - Procedimento da Entidade Fiscalizadora -----	45
1. As entidades competentes -----	45
2. O procedimento de fiscalização -----	47
3. Consequências da reclamação -----	49

3.1. Para o reclamado-----	49
3.2. Para o reclamante -----	52
Capítulo V - Rede Telemática de Informação Comum-----	54
1. Enquadramento histórico da RTIC-----	54
2. O procedimento na RTIC-----	55
Capítulo VI – Conclusão-----	58
Anexos-----	61
Bibliografia -----	70

Agradecimentos

Ao Professor Doutor Jorge Carvalho, pela disponibilidade que demonstrou desde o primeiro momento, assim como o zelo com que me apoiou.

Aos meus pais e irmãos, pelo esforço que fizeram ao longo deste percurso.

Ao João pelo apoio incondicional presente em todos os momentos.

Aos meus amigos que suportaram com a sua paciência, tempo e opinião, a elaboração deste texto.

Introdução

A partir do século XX a luta pelos direitos e interesses dos consumidores e a defesa de uma política económica de modernização e de melhoria do nível de vida, levaram a que se comesasse a proliferar por toda a Europa evoluções na área do Direito de Consumo.

Em Portugal, o aparecimento de um movimento proteccionista que fosse coeso e fortalecido representou uma luta lenta e a defesa por um “direito de reclamar” surgiu tardiamente. Se por um lado se pode acusar o legislador português de uma relativa omissão em relação ao “direito de reclamar”, na medida em que tanto a Constituição da República Portuguesa¹ como a Lei da Defesa do Consumidor², apesar de indicarem uma lista de direitos dos consumidores, não incluem nesta lista o “direito de reclamar”, por outro lado, é perceptível que, para garantir o cumprimento dos direitos dos consumidores referidos nas leis mencionadas *supra*, o legislador teve que prever meios de reacção judicial ou extrajudicial que servissem para assegurar o seu cumprimento dos mesmos. Neste sentido, entende-se que, na estrutura jurídica portuguesa, o “direito de reclamar” não se encontra previsto na lei como um direito do consumidor, mas define-se como um direito inerente aos próprios direitos previstos na lei.

A figura do Livro de reclamações surge pela primeira vez em Portugal em 1999, pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, que previa no seu artigo 38º³ a obrigatoriedade do Livro de reclamações apenas para os serviços e organismos da Administração Pública. Este primeiro avanço deveu-se às exigências da sociedade

¹ A Constituição da República Portuguesa contém, desde a sua alteração pela Lei Constitucional nº1/92 de 25-11-1992, no seu artigo 60º um resumo dos direitos dos consumidores, indicando que:

“Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.”

Nesta lista, ou em qualquer outra lista, de direitos essenciais aos consumidores, nunca foi feita a referência a um “direito de reclamar”.

² A Lei de Defesa do Consumidor, Lei nº 24/96, de 31 de Julho, rectificada pela Declaração de rectificação n.º 16/96, de 13 de Novembro, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de Dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, prevê, no seu artigo 3º, os seguintes direitos do consumidor: direito à qualidade de bens e serviços, direito à protecção da saúde e da segurança física, direito à formação e à educação para o consumo, direito à protecção dos interesses económicos, direito à prevenção e à reparação dos planos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos e direito à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

³ O artigo 38º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril, estabelece que *“Os serviços e organismos da Administração Pública ficam obrigados a adoptar o Livro de reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento de público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível”*, tendo estes um sistema específico definido pela Administração Pública.

portuguesa e à afirmação de novos valores sociais que conduziram ao aprofundamento da complexidade das funções do Estado e à correspondente preocupação de defesa dos direitos dos cidadãos e respeito pelas suas necessidades face à Administração Pública⁴.

Até 2005 já existia, em Portugal, a referência ao Livro de Reclamações em alguma legislação avulsa, sendo que a abrangência da mesma era reduzida, alcançando apenas alguns estabelecimentos⁵ como: estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços, estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo, estabelecimentos das instituições particulares de segurança social e estabelecimentos dos prestadores de serviços na área da saúde.

No entanto, foi em 2005, com o Programa do XVII Governo Constitucional, que Portugal deu o grande passo para a defesa dos consumidores através da implementação do Livro de reclamações. O Programa do XVII Governo Constitucional tinha como um dos seus objectivos investir no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, tentando alcançar um sistema *“inteligível, integrado, cooperante e eficaz”*, que permitiria *“um tratamento estatístico eficaz dos dados resultantes da conflitualidade de consumo, o levantamento correcto das prioridades de intervenção e dos problemas sectoriais emergentes em cada momento, bem como a definição de estratégias de formação de recursos humanos e de reforço da informação necessária a um desempenho mais correcto na informação ao consumidor”*⁶.

Nesse sentido, emerge, então, uma intenção de unificar a legislação avulsa existente e alargar a obrigatoriedade do Livro de reclamações a mais sectores como *“hiper e supermercados, centros comerciais, cabeleireiros, institutos de beleza e ginásios, casas de espectáculos e cinemas, e todo o tipo de estabelecimentos sociais, como creches, centros de dia e lares de idosos”*⁷. Surge, ainda, uma intenção de implementar uma política de educação cívica do consumidor através da promoção de campanhas de divulgação, de acções de colaboração entre a Administração Pública, Associações Empresariais e Associações de Consumidores e de apresentações anuais de estudos sobre a utilização do Livro de Reclamações para que fosse possível ao consumidor ter uma ideia mais concreta e transparente da utilidade de tal ferramenta.

Entende-se, assim, que o “direito de reclamar” surgiu como um dos meios de defesa implícitos aos direitos dos consumidores, tendo como fim uma educação cívica

⁴ Preâmbulo do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

⁵ Estabelecimentos que mais tarde, integram o Anexo II do Decreto-lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro.

⁶ Programa do XVII Governo Constitucional, 2005-2009, pp. 123 e seguintes.

⁷ Exemplos dados no Programa do XVII Governo Constitucional, 2005-2009, Capítulo III, alínea V).

que promova o desenvolvimento de uma relação proteccionista, próxima e acessível entre o consumidor e a defesa dos seus interesses.

Capítulo I - O Livro de reclamações

1. A natureza e o enquadramento do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

1.1. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, transformou-se num instrumento fundamental para tornar o exercício do direito de queixa, enquanto exercício de cidadania, mais acessível aos consumidores e utentes, ao mesmo tempo que dotou o Livro de Reclamações numa importante ferramenta de avaliação do mercado quanto ao respeito pelos direitos e interesses dos consumidores, permitindo-se desta forma que se identificasse os casos e áreas em que os direitos dos consumidores estavam menos acautelados.

Surgindo na sequência do já referido Programa do XVII Governo Constitucional, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, tinha como objectivo *“tornar obrigatória a existência do Livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público, com excepção dos serviços e organismos da Administração Pública, que continuam a reger-se pelo disposto no artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril”*⁸.

Apesar da abrangência que se fazia anunciar no preâmbulo do diploma (conforme referido *supra*), na realidade esta obrigatoriedade demonstrou ser bastante limitativa pois, apesar de equacionar a hipótese de aditamentos⁹, a prevista obrigatoriedade aplicou-se apenas a um número reduzido de estabelecimentos comerciais, que passaram a constar do anexo I e II do mesmo diploma¹⁰.

⁸ Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

⁹ De acordo com o n.º 2) do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

¹⁰ Os anexos I e II do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, mencionavam apenas os seguintes estabelecimentos: *“Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços: Estabelecimento de comércio a retalho e conjuntos comerciais a que se refere a Lei n.º 12/2004, de 30 de Março, Postos de abastecimento de combustíveis, Lavandarias e estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria, Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada, Estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings, Estabelecimentos de venda e de reparação de automóveis novos e usados, Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada, Os recintos de espectáculos de natureza artística; Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície, Farmácias;*

A ideia de uniformização que se encontrava espelhada no preâmbulo do diploma reflectiu-se, também, no procedimento da reclamação. Tentando criar um único procedimento de preenchimento, análise e avaliação da própria reclamação, este primeiro Decreto-Lei criou regras gerais que teriam que ser respeitadas por todos os responsáveis dos estabelecimentos abrangidos, regras que se encontram, ainda hoje, em vigor¹¹.

Quanto à formulação da própria reclamação, o diploma estabeleceu que “*O livro de reclamações pode ser utilizado por qualquer utente nas situações e nos termos previstos no presente diploma*”¹². No entanto, uma vez que o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, acabou por não definir concretamente as “situações” e “termos”, mencionados no n.º 4 do artigo 2º do mesmo, tal tornando impossível o preenchimento da mesma lacuna, acabando este primeiro diploma por não definir o âmbito de aplicação do instrumento do Livro de Reclamações.

A falta de definição e limitação deste primeiro diploma revela-se, ainda, em relação aos potenciais reclamantes, na medida em que, o n.º 1 do artigo 1º, estabelece que “*O presente diploma visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes*”, conceitos (consumidor e utentes) que não chegam a ser

Estabelecimentos dos prestadores de serviços seguintes: Prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, Prestadores de serviços de transporte rodoviários, ferroviários, marítimos, fluviais, aéreos, de comunicações electrónicas e postais, Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros distritais de segurança social, Creches, Pré-escolar, Centros de actividade de tempos livres, Lares para crianças e jovens, Lares para idosos, Centros de dia, Apoio domiciliário, Lares para pessoas com deficiência, Centros de actividades ocupacionais para deficientes, Centros comunitários, Cantinas sociais, Casas-abrigos, Sucursais das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuado atendimento ao público, Instituições de crédito; Estabelecimentos de ensino básico, secundário e superior particular e cooperativo.” – Anexo I e “Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços: Centros de inspecção automóvel, Escolas de condução, Centros de exames de condução, Empresas de mediação imobiliária, Agências funerárias, Postos consulares; Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo: Empreendimentos turísticos, Estabelecimentos de restauração e bebidas, Turismo no espaço rural, Agências de viagens e turismo, Salas de jogo do bingo, Turismo da natureza, Empresas de animação turística, Recintos com diversões aquáticas, Campos de férias, Estabelecimentos termais, Marina de Ponta Delgada; Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social: Instituições particulares de solidariedade social, Estabelecimentos de apoio social, Serviços de apoio domiciliário; Estabelecimentos dos prestadores de serviços na área da saúde: Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro; Unidades privadas de saúde com actividade específica, designadamente laboratórios: unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos, unidades privadas de diálise, clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação; Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência; Outros operadores sujeitos à actividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde.” – anexo II.

¹¹ Actual artigo 3º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

¹² N.º 4) do artigo 2º do Decreto-Lei 156/2005, de 15 de Setembro.

definidos no diploma, gerando, desta forma, situações de difícil limitação, na medida em que em alguns casos a lei se refere ao consumidor e noutros casos ao utente¹³.

Apesar das falhas existentes no primeiro Decreto-Lei, este diploma representou uma grande evolução no âmbito do direito dos consumidores e utentes, porquanto formalizou o primeiro passo para um sistema de defesa dos consumidores mais cuidado, completo e concreto.

1.2. Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro

A experiência recolhida com a aplicação do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, permitiu otimizar este instrumento, fazendo surgir, em 2007, a sua primeira revisão através do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.

Este novo diploma teve como sua principal alteração o alargamento da obrigação da existência do Livro de Reclamações. Através da criação de uma regra geral de abrangência, o novo diploma conseguiu que passassem a ser abrangidos pela obrigação da existência e disponibilização do Livro de Reclamações não só os estabelecimentos constantes dos Anexos I e II do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, como todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tivessem um estabelecimento físico instalado com carácter fixo ou permanente, onde se exercesse de forma exclusiva ou principal, de modo habitual e profissional, uma actividade e onde existisse contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela. Esta delimitação conseguida foi essencial para que, por um lado, não se tornasse os anexos I e II demasiado extensivos e exaustivos e, ao mesmo tempo, para que fosse possível estabelecer um limite equilibrado para a abrangência do diploma.

É, ainda, perceptível, nesta primeira revisão, a preocupação demonstrada pelo legislador com os direitos inerentes à parte reclamada, sendo que são tomadas medidas de defesa dos mesmos, tentando-se criar um sistema de reclamação respeitante dos princípios de igualdade e do contraditório. Nesse sentido, foram implementadas alterações respeitantes ao alargamento do prazo de envio do original da folha de reclamação por parte do fornecedor de bens ou prestador de serviços à entidade

¹³ Actualmente, na legislação em vigor, ainda não são definidos os conceitos referidos, sendo que se continua a utilizar os dois conceitos na lei, criando, por vezes, situações de difícil limitação e abrangência do diploma legal.

fiscalizadora, assim como à possibilidade de defesa do reclamado através do acompanhamento, na reclamação, das alegações que a parte referida considere por convenientes.

1.3. Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio

Este novo Decreto-Lei sobre o Livro de Reclamações torna-se importante por ser o responsável pela criação e implementação da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC).

O desenvolvimento do Livro e o alargamento da sua obrigatoriedade, originaram um aumento exponencial no volume de reclamações realizadas, aumento que tornou urgente a criação de uma ferramenta electrónica que tivesse como objectivo evitar falhas na celeridade do processo de fiscalização e de resolução das reclamações¹⁴. Foi para isso, e para uma contínua aproximação entre a Administração e os cidadãos, que se tornou essencial a criação de uma rede telemática que tornaria conhecida a informação sobre a reclamação a todos os intervenientes e implicaria o abandono do sistema de remessa de informação em papel, ou noutro suporte duradouro, à Direcção-Geral do Consumidor pelas entidades reguladoras ou de controlo de mercado¹⁵.

Cria-se, então, um portal destinado a disponibilizar informação relevante sobre o Livro de reclamações, designadamente sobre a legislação aplicável, os procedimentos a ter em conta na sua utilização, bem como a facilitar a introdução e o acesso a dados estatísticos em matéria de conflitualidade de consumo¹⁶. Constituindo uma ferramenta destinada ao registo e tratamento das reclamações dos utentes e consumidores constantes do Livro de Reclamações, a RTIC visa *“garantir a comunicação e o intercâmbio de informação estatística em matéria de conflitualidade de consumo decorrente das reclamações e assegura o seu armazenamento e gestão por parte das entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes, proporcionando aos reclamantes e reclamados o acesso à informação sobre a sua reclamação”*¹⁷.

¹⁴ Preâmbulo do Decreto-lei n.º 118/2009, de 19 de Maio.

¹⁵ Obrigatoriedade existente de acordo com o artigo 5º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

¹⁶ Site da RTIC <https://rtic.consumidor.pt/rtic/home?subtype=apresentacao> .

¹⁷ Artigo n.º 12º do Decreto-lei 156/2005, de 15 de Setembro.

2. Portaria n.º 1288/2005 e respectiva evolução

2.1. Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro

Segundo o artigo 7º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, “*O modelo do Livro de reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro (...) são aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e da defesa do consumidor*”.

A Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, procedeu à aprovação do modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do Livro de Reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos, bem como à aprovação do modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

A portaria previa, ainda, que cada Livro de Reclamações contivesse 25 impressos para reclamação, feitos em triplicado e redigidos nas línguas portuguesa e inglesa, livro que seria editado conjuntamente pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e pelo Instituto do Consumidor¹⁸, constituindo modelo exclusivo da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.- .

2.2. Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro

Esta nova Portaria aparece na sequência da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, e tem como finalidade a introdução de algumas alterações que se revelaram necessárias, nomeadamente: alterar e aumentar a grelha indicativa, e não exaustiva, de entidades competentes a que se refere a folha de instruções, aperfeiçoar a folha de reclamações pela introdução de novos elementos de identificação e actualizar as referências feitas ao Instituto do Consumidor que, na sequência da aprovação do Decreto-Lei n.º 208/2006, de 27 de Outubro, e do Decreto Regulamentar n.º 57/2007, de 27 de Abril, passa a integrar a administração directa do Estado, com a designação de Direcção-Geral do Consumidor.

¹⁸ Actualmente a entidade já não existe, tendo sido substituída pela actual Direcção-Geral do Consumidor.

De todas as alterações a mais relevante foi relativa à venda do Livro de Reclamações que, de acordo com as alterações da Portaria, passa a ser uma edição conjunta da Imprensa Nacional Casa da Moeda e da Direcção-Geral do Consumidor, sendo vendido por estas duas entidades bem como pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes que manifestarem o interesse na sua venda¹⁹. O Livro de Reclamações pode, igualmente, ser vendido pelas associações representativas dos vários sectores que, através de requerimento dirigido ao Director-Geral do Consumidor, solicitem autorização da respectiva venda.

2.3. Portaria n.º 896/2008, de 18 de Agosto

Este diploma que se segue à Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro, não faz mais do que publicar o anexo previsto e não publicado pela Portaria anterior. Assim, vem este diploma publicar as alterações feitas ao anexo I da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro.

3. A aquisição e durabilidade do Livro de Reclamações

Conforme referido anteriormente, o modelo do Livro de Reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro foram aprovados pela Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, portaria aprovada pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e da defesa do consumidor.

Quanto à compra do Livro de Reclamações, este pode ser adquirido na Imprensa Nacional- Casa da Moeda e na Direcção-Geral do Consumidor, de acordo com o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, e ainda pode ser obtido nas associações representativas dos vários sectores de actividade que se encontrem autorizadas pela Direcção-Geral do Consumidor a vender Livros de Reclamações ao abrigo da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro.

Actualmente, a lei distingue entre entidades e associações representativas onde é possível comprar Livro de Reclamações. A lista de associações representativas é

¹⁹ Decreto-lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro com as alterações introduzidas pelo Decreto-lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.

bastante vasta e encontra-se disponível no site da RTIC, enquanto a lista das entidades é a que se segue²⁰:

Entidades que vendem o livro de reclamações
√ INCM - Imprensa Nacional Casa da Moeda
√ DGC - Direcção-Geral do Consumidor
√ INCI - Instituto da Construção e do Imobiliário
√ Turismo de Portugal, I.P.
√ Câmara Municipal de Vila Franca do Campo
√ Câmara Municipal de Aljezur
√ Câmara Municipal Vila Franca de Xira
√ Câmara Municipal Ferreira de Alentejo
√ Câmara Municipal de Lagos
√ Câmara Municipal Amarante
√ Município de Ribeira Grande
√ Câmara Municipal Sintra - Divisão Turismo

Quando a venda é efectuada pelas associações representativas, a mesma está sujeita a registo, sendo necessário a identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a quem são vendidos Livros de Reclamações, com indicação obrigatória das respectivas quantidades. Este controlo é necessário para a elaboração, por parte da Direcção-Geral do Consumidor, de uma lista das numerações de livros entregues às entidades reguladoras, às entidades de controlo de mercado competentes e às entidades autorizadas. Esta lista é apresentada anualmente ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor num relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.- .

O preço de venda ao público do Livro de Reclamações é de € 18 por unidade e inclui o letreiro informativo que tem de ser afixado pelo estabelecimento comercial. No entanto, quando o Livro de reclamações for vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., às entidades aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

- a) 20 % para encomendas até 500 unidades;
- b) 30 % para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;
- c) 40 % para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.

²⁰ Informação obtida no site da RTIC: https://rtic.consumidor.pt/rtic/home?subtype=info_uteis

O preço expresso pode ser actualizado, quando se justifique, com efeitos a partir de Março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, e deverá ser publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

A lei é omissa quanto à questão da durabilidade do livro, sendo portanto de considerar que, enquanto as informações constantes do Livro de Reclamações em questão estiverem correctas e não existirem alterações ao formato do mesmo por qualquer Portaria, o livro será sempre válido até que esteja findo, ou seja até que se completem as 25 folhas de reclamação existentes.

Por fim, consta da presente tese, nos anexos, a actual versão da capa, contracapa do Livro de reclamações, da folha de instruções, da grelha indicativa das entidades competentes, do modelo da folha de reclamação, do modelo de envelope de envio da reclamação e do modelo de aviso informativo que indica a existência do Livro de Reclamações.

Capítulo II - Âmbito de Aplicação

1. O conceito de reclamação

O estudo da reclamação pressupõe uma primária delimitação do seu conceito.

O quotidiano define a reclamação como um protesto, uma queixa, uma reivindicação ou mesmo uma exigência²¹, enquanto para a ciência jurídica este conceito apresenta distintos significados, os quais têm vindo a ser aperfeiçoados ao longo dos anos.

Adelaide Menezes Leitão, no seu texto sobre o estudo desta acção potestativa²², apresenta como exemplos dos diferentes significados de reclamação no sistema jurídico português a definição no âmbito do Direito Administrativo, do Direito Civil e do Direito Consumo.

No Direito Administrativo, a reclamação consiste numa “*garantia graciosa*”²³ e impugnatória²⁴, tanto facultativa como obrigatória, podendo ter como fundamento a ilegalidade do comportamento administrativo ou apenas a sua inconveniência. A reclamação consiste num pedido de reapreciação do acto administrativo dirigido ao seu autor, na “*impugnação do acto perante o seu próprio autor*”²⁵.

Nesse sentido, enquanto no modelo facultativo a lei permite que o autor tenha acesso imediato às garantias judiciais, no modelo obrigatório a lei pressupõe uma prévia reclamação seguida da instauração de uma acção judicial.

No Direito Civil, as relações jurídicas encontram-se de tal forma trabalhadas e delimitadas nas suas preexistentes relações de “causa-efeito”, que a ideia de reclamação desvanece-se dando lugar, na sua maioria, a formas de reacção vinculativas e predeterminadas pela lei.

²¹ Dicionário de Língua Portuguesa, Porto Editora, edição 2013.

²² Leitão, Adelaide Menezes, As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008, pág. 1473 e seguintes.

²³ Leitão, Adelaide Menezes, As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008, pág. 1473 e seguintes.

²⁴ Alínea a) do n.º 2 do artigo 158.º, do Código do Procedimento Administrativo.

²⁵ Caupers, João, Introdução ao Direito Administrativo, 10.ª Edição, Âncora Editora, 2009.

Por último, no Direito de Consumo, apesar de a tendencial noção de reclamação como “*um meio ao serviço do consumidor que lhe permite garantir a satisfação das pretensões em relação aos profissionais*”²⁶ tenha crescido nos seus primeiros anos, Adelaide Menezes Leitão defende que, no sistema vigente de Estado regulador que supervisiona e fiscaliza o mercado, a reclamação assume um papel diferente de um meio de defesa do consumidor²⁷. O sistema da reclamação enquadra-se antes numa cadeia de fiscalização que esquece a base da satisfação da pretensão do consumidor e se foca exclusivamente na sanção de práticas ilícitas, aplicando coimas e instaurando processos contra-ordenacionais pela violação dos deveres dos profissionais. É neste seguimento que Adelaide Menezes Leitão, assemelha a ideia de reclamação no Estado actual com a ideia do direito de queixa ou de denúncia no Direito Administrativo, na medida em que o consumidor serve apenas como um mero jogador que dá conhecimento de um acto ilegal a certa autoridade que tenha obrigação de investigar – noção de direito de denúncia no Direito Administrativo-, promovendo assim a abertura de um processo que culmina na aplicação de uma sanção por parte de um agente de administração – noção de direito de queixa no Direito Administrativo²⁸. O consumidor/utente torna-se, desta forma, na perspectiva da autora, numa peça principal no sistema de fiscalização, que tem como objectivo a punição dos actos ilegais e não a compensação das vítimas de tais actos.

2. A abrangência do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, no âmbito do sistema da reclamação, não delimita com exactidão o titular do direito de reclamar. De facto, o diploma em causa distingue consumidor e utente reclamante uma vez que afirma que ambos podem ser titulares do direito de reclamar²⁹, mas não explicita, nem nunca

²⁶ Leitão, Adelaide Menezes, *As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor*, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008, pág. 1473 e seguintes.

²⁷ Leitão, Adelaide Menezes, *As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor*, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008, pág. 1473 e seguintes.

²⁸ Leitão, Adelaide Menezes, *As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor*, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008, pág. 1473 e seguintes.

²⁹ Artigo 1º 1) do Decreto-lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro “*O presente diploma visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços*”.

explicitou nas suas versões prévias, o entendimento e consequente distinção entre as noções de consumidor e utente reclamante.

A Lei de Defesa do Consumidor³⁰ define consumidor como “*todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”³¹.

Paralelamente, a Lei de Serviços Públicos Essenciais³², utiliza a noção de utente para se referir ao beneficiário dos seus direitos, definindo-o como “*a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.*”³³.

Partindo da premissa de que a intenção da lei é abranger como reclamante no diploma do Livro de Reclamações, tanto o consumidor, na noção atribuída pela Lei da Defesa do Consumidor, como o utente, na noção conferida pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais, entende-se, então, que a lei tem como objectivo abranger todas as pessoas singulares ou colectivas a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios ou, independentemente da natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão do uso ser profissional ou não, por entidade pública ou privada que preste um dos seguintes serviços: “*serviço de fornecimento de água, serviço de fornecimento de energia eléctrica, serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, serviço de comunicações electrónicas, serviços postais, serviço de recolha e tratamento de águas residuais ou serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos*”³⁴.

³⁰ Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, rectificada pela Declaração de rectificação n.º 16/96, de 13 de Novembro, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de Dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril.

³¹ N.ºs 1 e 2 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, rectificada pela Declaração de rectificação n.º 16/96, de 13 de Novembro, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de Dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril.

³² Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28/01, pela Lei n.º 44/2011, de 22/06, pela Lei n.º 6/2011, de 10/03, pela Lei n.º 24/2008, de 02/06 e pela Lei n.º 12/2008, de 26/02.

³³ N.º 3 do artigo 3.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28/01, pela Lei n.º 44/2011, de 22/06, pela Lei n.º 6/2011, de 10/03, pela Lei n.º 24/2008, de 02/06 e pela Lei n.º 12/2008, de 26/02.

³⁴ Alíneas a) a g) do n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28/01, pela Lei n.º 44/2011, de 22/06, pela Lei n.º 6/2011, de 10/03, pela Lei n.º 24/2008, de 02/06 e pela Lei n.º 12/2008, de 26/02.

3. Estabelecimentos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

3.1. A noção de estabelecimento de acordo com o artigo 2º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, impõe a obrigatoriedade da apresentação do Livro de Reclamações a todos os estabelecimentos comerciais que estejam abrangidos pelo mesmo. A obrigatoriedade reflectida no diploma em questão, pressupõe a abrangência de todos os estabelecimentos que preencham os seguintes requisitos:

“a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a actividade; e

b) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.”

Torna-se, desta forma, necessário, para que se entenda e se identifiquem os estabelecimentos que preenchem os requisitos expostos, um estudo das particularidades inerentes a cada um desses requisitos.

3.1.1. Noção de estabelecimento comercial

Na sociedade actual, “A noção de estabelecimento comercial não tem de coincidir com a da empresa”³⁵, não devendo o estabelecimento ser confundido com o imóvel onde o negócio habitualmente está instalado, já que este não é redutível às coisas corpóreas nem se identifica com as instalações, sendo, aliás marcadamente distinto da mera pluralidade das partes que o compõem. Neste considerando, e na sequência da opinião de Barbosa de Magalhães, a expressão “estabelecimento comercial”, encontra dois sentidos: um sentido económico e um sentido jurídico³⁶.

³⁵ Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, nº 02B538, de 18-04-2002.

³⁶ Barbosa de Magalhães, Do estabelecimento comercial, Coleção Jurídica Portuguesa. Edições Ática. Lisboa. 1951 .

Num sentido económico a noção de estabelecimento remete-nos para “*uma organização técnica constituída por todos os factores que servem para o exercício de uma actividade comercial*”³⁷, sendo este o caso de uma fábrica, uma loja ou um escritório.

Já num sentido jurídico, a ideia de estabelecimento não possui um perfil homogéneo uma vez que é possível encontrar várias referências legais e normativas, difusas por diversos diplomas ao longo dos tempos para o mesmo conceito. Dando como exemplo no Código Civil, a ideia de estabelecimento comercial identifica-se com a ideia de armazém do sentido económico da análise³⁸ (conforme referido no subcapítulo *supra*), enquanto o Código Comercial³⁹ possibilita uma visão do estabelecimento como “*um conjunto de coisas corpóreas e incorpóreas devidamente organizado para a prática de comércio*”⁴⁰ e o Novo Regime de Arrendamento Urbano possibilita uma visão ainda mais ampla do que as anteriores onde se englobam as instalações, utensílios, mercadorias, ou outros elementos⁴¹.

Numa tentativa de definir o conceito de estabelecimento comercial, de acordo com os elementos que o constituem, Barbosa de Magalhães e António Menezes Cordeiro agrupam os mesmos elementos em duas categorias: elementos corpóreos e elementos incorpóreos.

Barbosa de Magalhães caracteriza os elementos corpóreos como os direitos relativos aos móveis ou imóveis que estejam adstritos ao exercício do comércio (como direitos reais de gozo ou usufruto) e os elementos incorpóreos como o direito ao uso exclusivo, os direitos de autor, o direito de arrendamento e outros (“*a palavra abrange não apenas as coisas corpóreas, mas ainda o conjunto de bens e serviços organizados pelo comerciante com vista ao exercício da respectiva exploração comercial*”⁴²).

António Menezes Cordeiro indica, além das coisas corpóreas e incorpóreas, mais um critério⁴³ que consiste no aviamento e clientela (questão que será abordada no ponto 3.1.5.).

³⁷ Barbosa de Magalhães, Do estabelecimento comercial, Colecção Jurídica Portuguesa. Edições Ática. Lisboa. 1951.

³⁸ N.º 4 do Artigo 316º, 317º e n.º 2 do artigo 495º do Código Civil Português.

³⁹ Artigo 425º do Código Comercial Português.

⁴⁰ Barbosa de Magalhães, Do estabelecimento comercial, Colecção Jurídica Portuguesa. Edições Ática. Lisboa. 1951.

⁴¹ N.º 1 do artigo 115º do Novo Regime do Arrendamento Urbano.

⁴² Mendes de Almeida, Negociação do estabelecimento comercial e âmbito de entrega, Negociação e Reivindicação do estabelecimento comercial, Coimbra, 1993, pp. 9 e 10.

⁴³ O Prof. Doutor. Barbosa de Magalhães inclui na categoria do passivo o aviamento e clientela. No entanto, o Prof. Doutor António Menezes Cordeiro considera que estes não constituem direitos

Considera-se assim, que “*o estabelecimento comercial é o conjunto de valores de que se serve a exploração do comerciante – um conjunto de meios de natureza heterogénea, reunidos pela vontade de um sujeito para o exercício sistemático de certo comércio ou indústria*”⁴⁴, ou seja, a ideia económica de estabelecimento, a ideia de espaço fechado como uma loja ou um escritório só por si, não é a noção mais apropriada para este significado, principalmente no caso do Livro de Reclamações, em que é relevante perceber que, para o estabelecimento, o essencial ultrapassa o espaço e foca-se nas coisas corpóreas e incorpóreas fundamentais para o exercício do comércio.

A noção de estabelecimento no Regime da Inscrição no Cadastro dos Estabelecimentos Comerciais⁴⁵ reafirma a falta de importância da ideia das quatro paredes para a noção de estabelecimento, na medida em que define estabelecimento como “*toda a instalação, de carácter fixo e permanente, onde seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, uma ou mais actividades de comércio, por grosso ou a retalho, tal como são definidas, respectivamente, nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 339/85, de 21 de Agosto, incluídas na secção G da Classificação das Actividades Económicas (CAE/Rev. 2), ficando abrangidos nesta definição os lugares de venda em mercados municipais e abastecedores.*”⁴⁶

Conclui-se, então, que a ideia de estabelecimento comercial consiste num dado espaço físico, fechado ou não, onde são exercidas actividades afectas a uma actividade comercial ou industrial que têm como finalidade a exploração de certo ramo e englobam, portanto, nesta caracterização, locais que não encaixem na ideia social de estabelecimento como os lugares de venda em mercados municipais e abastecedores, bancadas que se encontram nos corredores dos centros comerciais, entre outras.

3.1.2. “ (...) instalados com carácter fixo ou permanente”

Este requisito vem limitar a ideia de estabelecimento que foi apresentada no ponto anterior, uma vez que limita a obrigação do Livro de Reclamações apenas a estabelecimentos que se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente.

subjectivos como as coisas incorpóreas a que se refere o Prof. Doutor. Barbosa de Magalhães, mas antes são posições activas que são objecto de regras de tutela.

⁴⁴ Orlando de Carvalho, Critério e estrutura do estabelecimento comercial, Vol I, Coimbra.

⁴⁵ Decreto-lei n.º 462/99 de 5 de Novembro.

⁴⁶ Alínea 1) do artigo 3º do Decreto-lei n.º 462/99 de 5 de Novembro.

O carácter fixo, por um lado, implica que os estabelecimentos abrangidos estão forçados a estar localizados em lugar determinados, ficando excluídos desta caracterização os circos, conforme refere Oliveira Ascensão⁴⁷, ou os feirantes que, apesar de serem considerados como estabelecimentos comerciais, não englobam a esfera de actuação do diploma do Livro de Reclamações já que se afirmam como estabelecimentos ambulantes e, consequentemente, não preencherem o requisito em causa.

Paralelamente, o carácter permanente⁴⁸, exige que um estabelecimento seja duradouro, contínuo, isto é, que desenvolva uma relação com o público na qual se possa identificar uma noção de continuidade. A lei do Livro de reclamações, que prevê o requisito mencionado, não define o entendimento que se deverá dar ao carácter permanente, nem qualquer lei avulsa o faz. Assim, o carácter permanente torna-se um conceito de incompleto preenchimento e cuja intenção do legislador se desconhece.

Não obstante o mencionado, e salvo melhor opinião, entende-se que este requisito pode limitar a abrangência dos estabelecimentos através do período de actividade, isto é, não limitando pelo número de horas nas quais o estabelecimento se encontra activo, mas antes pela permanência activa que expressa. Desta forma, entendemos que, um estabelecimento, como será o caso de um bar que apenas funciona quatro horas por noite, se estiver aberto todas as noites das 21:00 à 01:00, então preenche este requisito, por estar permanentemente aberto naquele horário. Entende-se, assim que, o objectivo da lei passa por excluir os casos em que alguns estabelecimentos estão abertos apenas temporariamente, como os bares de praia que apenas estão abertos em épocas sazonais, ou então de forma irregular, não exercendo com o público um atendimento ininterrupto e persistente.

Nesse sentido, a ideia de um estabelecimento comercial que seja fixo e permanente significa que só são abrangidos pela obrigatoriedade de possuir o Livro de Reclamações, os estabelecimentos que sejam localizados em determinado local e de forma constante.

⁴⁷ Oliveira Ascensão, *Direito Comercial, Sociedades Comerciais Parte Geral*, DisLivro, 2000.

⁴⁸ Segundo o *Dicionário de Língua Portuguesa*, Porto Editora, 2013.

3.1.3. “(...) exercida, exclusiva ou principalmente (...) a actividade”

Este requisito exige por parte do estabelecimento a prossecução de um fim comercial.

Cabe aqui analisar as situações dúbias em que a linha entre a exclusividade da actividade comercial está ou não presente. Neste encadeamento temos o exemplo do estabelecimento comercial que é compartilhado com o domicílio pessoal, como é o caso dos advogados que regularmente partilham o seu local de trabalho – o escritório – com o seu domicílio pessoal⁴⁹. Consequentemente, a Ordem dos Advogados Portugueses (OA) veio pronunciar-se alegando que nos casos expostos existe “*carácter predominante de domicílio pessoal, de espaço privado e reservado do advogado*”, defendendo que o exercício da actividade não assume, nestes casos, um exercício predominante, porque a predominância é o carácter do domicílio do advogado.

Os Estatutos da Ordem dos Advogados (EOA) atribuem ao advogado o dever de “*manter um domicílio profissional dotado de uma estrutura que assegure o cumprimento dos seus deveres deontológicos*”⁵⁰, definindo o escritório do advogado como o “*espaço físico onde está localizada a organização de meios utilizados pelo advogado no exercício da sua profissão que corresponde ao domicílio escolhido como centro da sua vida profissional*”⁵¹.

Por conseguinte, e salvo melhor opinião, para que um advogado possa ter um domicílio profissional, terá de ser capaz de providenciar um espaço que respeite os requisitos expostos nos EOA, mesmo que seja um espaço dentro do seu domicílio pessoal, isto é, mesmo que o advogado trabalhe em casa, o local escolhido para domicílio profissional deverá ser um espaço à parte do restante domicílio pessoal, um escritório ou uma parte da habitação que terá apenas este fim e que respeite as regras estipuladas segundo a OA. Dessa forma, nesse espaço criado apenas com o fim de domicílio profissional, o advogado exerce, exclusivamente, a actividade da advocacia e portanto, ao contrário do defendido pela OA, segundo o nosso entendimento, é preenchido o requisito do exercício exclusivo ou principal da actividade.

O Parecer da Procuradoria-Geral da República vem divergir do Parecer da Ordem dos Advogados relativamente ao requisito do artigo 2º 1 a) do Decreto-Lei n.º

⁴⁹ Parecer do Conselho Geral nº 9/PP/08-G.

⁵⁰ Alínea h) do artigo 86º do Estatuto da Ordem dos Advogados.

⁵¹ Alínea 1) dos artigos 179º e 9º do Regulamento de Inscrição de Advogados.

156/2005, de 15 de Setembro, defendendo que *“O escritório de advogados não é um estabelecimento comercial. É todavia, um estabelecimento nesta última acepção e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 156/2005.”*

Relativamente à questão dos advogados exercerem ou não a título principal a actividade da advocacia em locais partilhados com o domicílio pessoal, o Parecer da Procuradoria-Geral da República⁵² defendeu que *“Os escritórios dos advogados estão normalmente instalados num local fixo e permanente, e neles é exercida a profissão a título principal, e até exclusivo, na generalidade dos casos. E essa actividade é exercida de forma habitual, correspondendo o escritório do advogado ao “domicílio escolhido como centro da sua vida profissional”, constituindo seu dever para com a Ordem “manter um domicílio profissional dotado de uma estrutura que assegure o cumprimento dos seus deveres deontológicos, nos termos de regulamento a aprovar pelo Conselho Geral” [artigo 86º, alínea h), do EAO].”*

Nesta sequência de ideias, parece-nos que a intenção da lei em colocar esta restrição prende-se antes com os casos em que são exercidas cumulativamente várias funções dentro de um estabelecimento, como por exemplo um escritório em que uma pessoa exerça cumulativamente duas profissões, uma a profissão principal e outra complemento à primeira, como é o caso de um Técnico Oficial de Contas que é ao mesmo tempo um Mediador de Seguros. Neste caso, um Técnico Oficial de Contas não tem a obrigatoriedade de possuir um Livro de Reclamações, mas o Mediador de Seguros já é obrigado a isso. No entanto, sendo que a profissão do Técnico Oficial de Contas é considerada como um complemento, uma actividade secundária que não é exercida principal ou exclusivamente, então nestes casos não nos parece que o requisito em análise se encontre preenchido, não existindo, neste caso, a obrigatoriedade da existência do Livro de Reclamações.

3.1.4. “(...) de modo habitual e profissional (...) a actividade”

No caso do requisito em análise, parece que a lei se auxiliou nas noções de “habitual” e “profissional” para excluir da obrigatoriedade do Livro de Reclamações

⁵² Parecer da Procuradoria-Geral da República Portuguesa n.º 8/2009 de 18 de Dezembro de 2009.

nos casos em que uma pessoa exerça uma actividade sem carácter profissional ou para os casos em que uma profissão é exercida apenas ocasionalmente.

Estas excepções são levantadas no Parecer do Conselho Geral da Ordem dos Advogados⁵³, quando se refere ao caso dos advogados reformados que esporadicamente prestam os seus serviços a amigos ou familiares. Nestes casos, embora exista o carácter profissional, o requisito do carácter habitual não se encontra preenchido por ser claro que a prática da actividade é feita apenas ocasionalmente.

3.1.5. “(...) *relação de clientela*”

A definição do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, enquadra a clientela como um elemento que completa ao estabelecimento.

Discordando da ideia de Barbosa de Magalhães e de António Menezes Cordeira, que englobam a clientela no activo do estabelecimento, Oliveira Ascensão define a clientela como “*um elemento relevante para a apreciação do valor do estabelecimento*”⁵⁴ que não pode ser materializada e que não engloba o activo do mesmo estabelecimento. Tal raciocínio explica-se porquanto um estabelecimento que ainda não entrou em funcionamento, consequentemente ainda não tem clientela, mas tal não coloca em causa estarmos perante um estabelecimento. A noção da existência de um estabelecimento desenvolve-se distante da ideia de clientela, apesar de serem noções que se relacionam, uma vez que um estabelecimento com clientela terá um valor imaterial superior a um estabelecimento sem clientela.

No seguimento do raciocínio de Oliveira Ascensão, parece-nos compreensível que a noção de clientela e de estabelecimento se apresentem como conceitos que estão interligados, não existindo, no entanto, uma dependência do primeiro para a existência do segundo, isto é, um estabelecimento, mesmo que não possua clientela é considerado um estabelecimento, porque existe uma predisposição do estabelecimento para a relação de cliente, apesar de tal relação não acontecer.

Ademais, o Instituto de Seguros de Portugal dá o seu entendimento de estabelecimento de atendimento ao público, afirmando que basta “*que exista um local onde se pratica a actividade do mediador, e que exista um serviço de atendimento ao*

⁵³ Parecer do Conselho Geral nº 9/PP/08-G. A da Ordem dos Advogados.

⁵⁴ Oliveira Ascensão, Direito Comercial, Sociedades Comerciais Parte Geral, DisLivro, 2000.

público onde é estabelecido o contacto com os consumidores pelo mediador ou alguém que o represente”⁵⁵.

Relativamente ao aviamento, ou seja, a aptidão lucrativa do estabelecimento comercial, para a doutrina dominante, o aviamento não constitui um elemento do estabelecimento comercial, mas sim uma qualidade do estabelecimento comercial, designando a sua susceptibilidade de produzir lucros⁵⁶, tendo afirmado o Prof. Dr. Ferrer Correia que “(...) *não podemos conceber um direito á clientela – nem o aviamento é propriamente um bem jurídico, uma coisa em si, mas antes um valor ou qualidade do estabelecimento*”⁵⁷.

Não obstante o raciocínio exposto *supra*, entende-se que a lei, ao referir este requisito, pretende desassociar da obrigatoriedade de possuir Livro de reclamações todos os estabelecimentos que não tenham contacto com clientes. Analisando o caso de uma fábrica que esteja instalada com carácter fixo ou permanente, que exerça exclusivamente, de modo habitual e profissional, a actividade de produção de um bem, mas que não tenha contacto com clientes (porque este contacto, imagine-se, é apenas feito nas lojas), percebemos que com a excepção do requisito da clientela, a fábrica preenchia todos os requisitos para ser abrangida pela obrigatoriedade do Livro de reclamações. Nesse sentido, percebe-se que a existência do Livro de reclamações numa fábrica deste tipo não teria qualquer utilidade, uma vez que a importância deste requisito cinge-se pelo facto de o objectivo do Livro de reclamações ser, de facto, a protecção dos consumidores/utentes, o que quer dizer que sem o contacto com a clientela, não existem consumidores/utentes para apresentar a reclamação, o que invalidava a utilidade da ferramenta do Livro de reclamações.

Desta forma, a lei apresentou o ultimo requisito para afastar os casos em que não se estabeleça relações entre a entidade fornecedora ou prestadora de serviços e o cliente “*através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela*”⁵⁸.

⁵⁵ <http://www.isp.pt/NR/exeres/975C55AE-386A-4504-94B9-BDFE4ACB7EC9.htm>.

⁵⁶ Ferrer Correia, afirmou no seu Livro “Reivindicação de Estabelecimento comercial como unidade jurídica” que “(...) *não podemos conceber um direito á clientela – nem o aviamento é propriamente um bem jurídico, uma coisa em si, mas antes um valor ou qualidade do estabelecimento*”.

⁵⁸ Artigo 2º, nº 1 alínea b) do Decreto-Lei n.º Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

3.2. Os anexos I e II do Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro

O Livro de Reclamações foi, inicialmente, concebido para sectores restritos mas, ao longo dos anos, com busca por um exercício de cidadania cada vez mais célebre e acessível, assistiu-se ao alargamento do seu leque de abrangência a diferentes sectores.

Primeiramente o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, no seu artigo 38º indicava que *“Os serviços e organismos da Administração Pública ficam obrigados a adoptar o Livro de reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento de público”*. Mais tarde o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, veio alargar a obrigatoriedade às listas expostas nos Anexos I e II do mesmo diploma, assim como a todos os estabelecimentos que preenchessem todos os requisitos legais da normal geral estudada no anterior ponto 3.1. do presente capítulo.

O anexo I baseia-se numa novidade do próprio Decreto-Lei que, segundo o n.º 2 do artigo 1º, indica uma lista de estabelecimentos que passariam, desde então, a fazer parte dos estabelecimentos sujeitos à obrigatoriedade do Livro de Reclamações. Assim, indica o anexo I que os estabelecimentos serão:

Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços	Estabelecimentos de prestação de serviços	Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros distritais de segurança social	Outros
<ul style="list-style-type: none">✓ Estabelecimentos de comércio a retalho e conjuntos comerciais, bem como estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final;✓ Postos de abastecimento de combustíveis;✓ Lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria;✓ Salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar, independentemente da denominação adoptada;✓ Estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings;✓ Estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e	<ul style="list-style-type: none">✓ Prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho;✓ Prestadores de serviços de transporte rodoviários, ferroviários, marítimos, fluviais, aéreos, de comunicações electrónicas e postais;✓ Prestadores de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, incluindo os serviços e organismos da Administração Pública que actuem neste sector.	<ul style="list-style-type: none">✓ Creches;✓ Pré-escolar;✓ Centros de actividade de tempos livres;✓ Lares para crianças e jovens;✓ Lares para idosos;✓ Centros de dia;✓ Apoio domiciliário;✓ Lares para pessoas com deficiências;✓ Centros de actividades ocupacionais para deficientes;✓ Centros comunitários;✓ Cantinas sociais;✓ Casa-abrigos;✓ Estabelecimentos das	<ul style="list-style-type: none">✓ Instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento;✓ Estabelecimentos das empresas de seguros bem como os estabelecimentos de mediadores, corretores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões;✓ Marinas;✓ Clínicas veterinárias;✓ Estabelecimentos particulares e cooperativos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário;✓ Estabelecimentos do ensino superior particular e

veículos automóveis novos e usados; ✓ Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada; ✓ Recintos de espectáculos de natureza artística; ✓ Parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície; ✓ Farmácias; ✓ Estabelecimentos de aluguer de velocípedes, de motociclos e de veículos automóveis; ✓ Estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos; ✓ Estabelecimentos de aluguer de videogramas; ✓ Estabelecimentos notariais privados; ✓ Estabelecimentos das empresas de construção civil; ✓ Estabelecimentos das empresas de promoção imobiliária; ✓ Estabelecimentos das empresas de administração de condomínios; ✓ Estabelecimentos das empresas de avaliação imobiliária; ✓ Estabelecimentos de centros de estudos e de explicações.		empresas de ocupação de actividades de tempos livres ou outros de natureza similar independentemente da denominação adoptada.	cooperativo.
--	--	---	--------------

O anexo II, de acordo com o n.º 1) do artigo 15º do mesmo diploma, consistiu numa uniformização dos fornecedores de bens, prestadores de serviços e estabelecimentos que já se encontravam abrangidos pela obrigatoriedade do Livro de Reclamações por legislação avulsa e que a partir deste Decreto-Lei se prevêem num único anexo. Assim, de acordo com o mesmo, as entidades sujeitas à obrigatoriedade do Livro são as seguintes:

Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços	Estabelecimentos de prestação de serviços na área do turismo:	Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social:	Estabelecimentos dos prestadores de serviços na área da saúde
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Centros de inspecção automóvel; ✓ Centros de inspecção automóvel; ✓ Escolas de condução; ✓ Centros de exames de condução; ✓ Empresas de mediação imobiliária; ✓ Agências funerárias; ✓ Postos consulares. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empreendimentos turísticos; ✓ Estabelecimentos de restauração e bebidas; ✓ Turismo no espaço rural; ✓ Agências de viagens e turismo; ✓ Salas de jogo do bingo; ✓ Turismo da natureza; ✓ Empresas de animação turística; ✓ Recintos com diversões aquáticas; ✓ Campos de férias; ✓ Estabelecimentos termais; ✓ Marina de Ponta Delgada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instituições particulares de solidariedade social; ✓ Estabelecimentos de apoio social; ✓ Serviços de apoio domiciliário. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro; ✓ Unidades privadas de saúde com actividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários e unidades de medicina física e de reabilitação; ✓ Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência; ✓ Outros operadores sujeitos à actividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde.

3. Casos mediáticos

A regra geral da obrigatoriedade do Livro de reclamações introduzida no n.º1 do artigo 2º, pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro⁵⁹, possibilitou, não só acautelar a obrigatoriedade da existência do Livro de Reclamações “*sempre que surja uma nova actividade económica no mercado*”⁶⁰, como alargar tal obrigatoriedade a actividades já existentes.

Os requisitos exigidos, então, pelo legislador demonstraram ser de tal forma amplos, que tal levou ao aparecimento de casos que suscitaram bastantes dúvidas quanto ao preenchimento dos mesmos requisitos.

⁵⁹ Regra geral que indica que estão obrigados a possuir e a disponibilizar o Livro de reclamações todos nos estabelecimentos que preencham os seguintes requisitos: “a) *Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a actividade;* e

b) *Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.*” .

⁶⁰ Preâmbulo do Decreto-lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.

Dos casos mais mediáticos foi o da obrigatoriedade do Livro de Reclamações nos ateliers de arquitectura, tema sobre o qual se veio pronunciar por um lado a Procuradoria-Geral da República⁶¹ e a Ordem dos Arquitectos⁶², e por outro lado a Direcção-Geral do Consumidor⁶³.

É perceptível a intenção do legislador em não abranger esta obrigação a todos os estabelecimentos, mas apenas aqueles que cabem dentro dos anexos I e II ou dos requisitos do artigo 2º, conforme se pode entender com o exposto no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro *“Assim, não só é alterado o anexo I do referido Decreto-Lei, pela introdução de novos estabelecimentos, como é criada uma obrigação geral, para todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que não se encontrem identificados naquele anexo, de possuírem e disponibilizarem o Livro de reclamações. São pressupostos desta obrigação a existência de um estabelecimento físico, fixo ou permanente, o contacto directo com o público e o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço”*.

Os ateliers de arquitectura não fazem, nem nunca fizeram nas versões anteriores, parte dos anexos do diploma legal que regula o Livro de Reclamações, pelo que apenas existirá a obrigatoriedade de ter o mesmo instrumento se os ateliers preencherem cumulativamente todos os seguintes requisitos:

- (i). Se trate de um estabelecimento físico;
- (ii). Com carácter fixo e permanente;
- (iii). Onde se exerça exclusiva ou principalmente uma actividade;
- (iv). Que essa actividade seja exercida de modo habitual e profissional;
- (v). Em contacto com o público.

Relativamente ao requisito de ser um estabelecimento físico com carácter fixo e permanente (requisitos (i) e (ii)) a Ordem dos Arquitectos, no seu Parecer enviado à Direcção-Geral do Consumidor⁶⁴, declara que demonstra ser *“pacífico que o atelier de arquitectura deve estar localizado num espaço físico, fixo ou permanente.”*, não se revelando quaisquer dúvidas acerca do preenchimento destes requisitos. Ao mesmo nível o Parecer da Procuradoria-Geral da República confirma a ideia já apresentada

⁶¹ Parecer n.º 17/2009, de 12 de Novembro de 2009, da Procuradoria-Geral da República .

⁶² Parecer enviado pela Ordem dos Arquitectos à Direcção-Geral do Consumidor, disponível em: <http://www.arquitectos.pt/documentos/1222269754T9sCJ0rj9Ts17VD2.pdf> .

⁶³ Ofício n.º 6167/2008 da Direcção Geral do Consumidor .

⁶⁴ Parecer enviado pela Ordem dos Arquitectos à Direcção-Geral do Consumidor, disponível em: <http://www.arquitectos.pt/documentos/1222269754T9sCJ0rj9Ts17VD2.pdf> .

alegando que “*Os ateliers dos architectos estão normalmente instalados num local fixo e permanente*”⁶⁵.

Quanto ao requisito da afectação ao exercício da actividade em exclusividade ou a título principal, o preenchimento do mesmo requisito não levanta grandes dúvidas sendo que nos ateliers “*é exercida a profissão a título principal, e até exclusivo, na generalidade dos casos*”⁶⁶, uma vez que atelier deve ser o local de trabalho por excelência, nele exercendo os architectos os actos próprios da profissão, que se consubstanciam em “*estudos, projectos, planos e actividades de consultadoria, gestão e direcção de obras, planificação, coordenação e avaliação, reportadas ao domínio da arquitectura, o qual abrange a edificação, o urbanismo, a concepção e desenho do quadro espacial da vida da população, visando a integração do património construído e do ambiente*”⁶⁷.

No que respeita ao requisito “*exercício de modo habitual e profissional*”, a Ordem dos Architectos declarou no seu Parecer enviado à Direcção-Geral do Consumidor que “*não apresenta especiais dificuldades a identificação dos casos em relação aos quais não se mostra verificado este requisito. Será o caso de todos aqueles architectos que exerçam a actividade de forma esporádica, nomeadamente por consideração especial para com um amigo ou um cliente antigo*”. Entende-se, assim, que apenas a prática ocasional da arquitectura está excluída da aplicação do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, sendo que nos restantes casos se preenche o mesmo requisito.

Ora, se os primeiros requisitos são coadunáveis com a noção de atelier de arquitectura, não levantando grandes problemas, já o mesmo não se poderá afirmar quanto ao último dos requisitos *supra* enunciados, ou seja, o “*contacto directo com o público*”. Salvo melhor opinião, a intenção da lei em colocar tal requisito teria sido para afastar do âmbito de aplicação do diploma legal todas as actividades e respectivos locais de exercício que não sejam acessíveis ao público em geral, isto é, todas as actividades relativamente às quais não existe um “*direito de livre acesso ao local onde a mesma se desenvolve, nomeadamente para requerer que a mesma seja prestada*”⁶⁸.

⁶⁵ Parecer n.º 17/2009, de 12 de Novembro de 2009, da Procuradoria-Geral da República.

⁶⁶ Parecer n.º 17/2009, de 12 de Novembro de 2009, da Procuradoria-Geral da República.

⁶⁷ N.º 3) do artigo 42º dos Estatutos dos Architectos.

⁶⁸ Parecer enviado pela Ordem dos Architectos à Direcção-Geral do Consumidor, disponível em: <http://www.architectos.pt/documentos/1222269754T9sCJ0rj9Ts17VD2.pdf>.

Relativamente a este último requisito vem a Ordem dos Arquitectos defender que os ateliers não o preenchem, alegando que “(...) o exercício da arquitectura, tendo em conta os usos e costumes da profissão, não funciona segundo uma lógica de convite ao consumo de “projectos de arquitectura”, mediante condições preestabelecidas e iguais para todos (...)” cabendo o arquitecto “(...) escolher os seus clientes, não existindo, assim, na esfera jurídica do consumidor e no que respeita aos serviços do arquitecto, o “direito a contratar” que aparece associado à figura do Livro de reclamações.”⁶⁹.

Contrariamente à simplicidade do Parecer enviado pela Ordem dos Arquitectos à Direcção-Geral do Consumidor, a Direcção-Geral do Consumidor vem, em resposta ao mesmo, no seu ofício n.º 6167/2008, demonstrar que a questão do último requisito em causa não é tão simplista como o comunicado do Parecer da Ordem dos Arquitectos aparenta fazer, afirmando que o requisito da alínea b) do artigo 2º, “*Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relações de clientela*”, deveria ser encarado de uma forma mais abrangente na medida em que “(...) se afigura genérica admitindo outras formas de contacto para além das expressamente prévias, tendo em conta o termo “*designadamente*” utilizado pelo legislador”. Tal pressupõe que a abrangência do Livro de Reclamações chegaria a casos em que o contacto com o público da actividade em questão fosse feita de forma mais particular e específica, não deixando de ser, no entanto, contacto com o público.

Em resposta ao “direito de contratar” referido pelo comunicado da Ordem dos Arquitectos, o ofício da Direcção-Geral do Consumidor esclarece que “(...) a figura do “Direito de contratar” apenas vigora no enquadramento legal da contratação dos serviços públicos essenciais. Fora destes, não existe consagração legal do “Direito/dever de contratar” não se podendo, assim, associar esta figura ao Livro de reclamações”.

Em resposta ao ofício da Direcção-Geral de Consumo, vem a Sociedade de Advogados MPBA emitir um parecer⁷⁰ no qual se foca essencialmente neste último requisito do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro. Nesse sentido, o

⁶⁹ Parecer enviado pela Ordem dos Arquitectos à Direcção-Geral do Consumidor, disponível em: <http://www.arquitectos.pt/documentos/1222269754T9sCJ0rj9Ts17VD2.pdf>

⁷⁰ Parecer disponível em: <http://www.arquitectos.pt/documentos/1274203725J1cZR5xi4Ms48SI6.pdf>

parecer emite uma ideia oposta à noção do advérbio de modo “*designadamente*” que é dada pela Direcção-Geral do Consumidor, afirmando que “*(...) a utilização do advérbio de modo “designadamente” no artigo 2º do citado diploma legal, pretende na verdade densificar o conteúdo do requisito aí contido de exercício de uma actividade “em contacto com o público”, aproximando-o de uma noção de cariz essencialmente comercial/mercantilista*”.

Ainda sobre a obrigatoriedade da disponibilização do Livro de Reclamações nos ateliers de arquitectura, cumpre analisar o Parecer n.º 17/2009, de 12 de Novembro, da Procuradoria-Geral da República em resposta ao Ofício da Direcção-Geral do Consumidor. O dito Parecer refere que os ateliers não são “*(...) estabelecimentos comerciais de acesso irrestrito, com vista à prestação generalizada de serviços, nem sequer, em regra, estabelecimentos de “porta aberta”, a que o público possa aceder directamente. O exercício da arquitectura*” sendo que os mesmos são “*locais de acesso reservado e limitado, o que pressupõe, muitas vezes, um contacto prévio com o próprio arquitecto ou com algum colaborador*”⁷¹.

É possível concluir, então, que os ateliers de arquitectura respeitam todos os requisitos exigidos pelo n.º 1) do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com a excepção do requisito da alínea b), na medida em que, com a excepção da Direcção-Geral do Consumidor, todas os restantes pareceres sobre a matéria em questão concluíram que os mesmos não se podem considerar estabelecimentos com contacto com o público e consequentemente não preenchem os requisitos necessários para serem abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

Ademais, importa referir que, apesar do instrumento do Livro de Reclamações não estar disponível nos ateliers de arquitectura, existem, no entanto, outras formas de reacção (como é o caso das reclamações à própria Ordem dos Arquitectos) e de reclamação para os consumidores, sendo perceptível que o direito de reacção e de reclamação inerentes aos mesmos não é impossibilitado apenas por não se encontrar previsto o instrumento do Livro de Reclamações.

⁷¹ Parecer n.º 17/2009, de 12 de Novembro de 2009, da Procuradoria-Geral da República.

Capítulo III - Procedimento da Reclamação até à Entidade Fiscalizadora

1. Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços

Qualquer fornecedor de bens ou prestador de serviços que seja abrangido pelo regime do Livro de Reclamações deve possuir, como já referido *supra*, um Livro de Reclamações⁷², tendo que o facultar imediata e gratuitamente sempre que solicitado pelo utente. A apresentação do Livro de Reclamações não pode nunca ser condicionada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, quer seja pela alegada necessidade de identificação do utente, ou pela justificação de que não possui Livro de Reclamações, ou porque nunca o comprou, ou por se encontrar momentaneamente indisponível ou por se encontrar em outro estabelecimento, dependência ou sucursal do grupo⁷³.

Desta forma, sempre que o Livro de Reclamações se encontre completamente preenchido, perdido, inutilizável ou tenha sido extraviado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem, por lei, a obrigação de comunicar imediatamente o motivo que leva à falta de Livro de Reclamações à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado sectorialmente competente, e obriga, ainda, que, enquanto o estabelecimento não adquira um novo Livro, o mesmo informe o utente sobre a entidade à qual deve recorrer para apresentar a reclamação pretendida. Apesar da lei portuguesa não atribuir um prazo legal para a aquisição de um novo Livro de Reclamações, consideramos que a alternativa apresentada *supra* é temporária pelo que não deve ser encarada como uma opção definitiva ou de longo prazo. Caso o fornecedor de bens ou prestador de serviços mantenha esta indecisão por um prazo que a entidade responsável considere abusiva, salvo melhor opinião, consideramos que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deverá enfrentar as coimas que estão previstas para a inexistência do Livro de Reclamações, porque a justificação tida a certa altura não se pode considerar vitalícia, ao mesmo tempo que a falta do instrumento a longo prazo se

⁷² Alínea a) do n.º 1 do artigo 3º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

⁷³ Segundo o artigo 3º n.º 2) do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, o fornecedor de bens ou prestador de serviços “*não pode, em caso algum, justificar a falta de Livro de reclamações no estabelecimento onde o utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais*” ou por quaisquer demais justificações.

considera uma falta dolosa e consciente por parte do fornecedor de bens ou prestador de serviços que deverá ser punida.

De resto a disponibilidade de um sistema informatizado de acesso à internet que permita a apresentação de reclamações *online* no estabelecimento de um fornecedor de bens ou prestador de serviços, não invalida a obrigação da existência do Livro de Reclamações, nem afasta a obrigação da disponibilização do instrumento sempre que solicitado, devendo antes, na nossa visão, ser encarado como uma alternativa coerente para os casos de indisponibilidade temporária do instrumento.

O incumprimento das obrigações referidas *supra*, segundo o artigo 9º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, constitui uma contra-ordenação punível com a aplicação de uma coima de duzentos e cinquenta euros até três mil e quinhentos euros para as pessoas singulares e de três mil e quinhentos euros a trinta mil euros para pessoas colectivas. A negligência, segundo o n.º 2 do mesmo artigo, é punível sendo que nesses casos os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis são reduzidos a metade.

Paralelamente, aquando da recusa da entrega do Livro de Reclamações pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, nos casos em que o Livro se encontra presente no estabelecimento, a legislação aplicável prevê a possibilidade do utente poder solicitar a presença de um agente de autoridade, para que aquele lhe seja facultado ou para que o agente tome nota da ocorrência. Nesse sentido, após a comparência do agente de autoridade e anotação da ocorrência, a mesma deverá ser encaminhada para a entidade reguladora responsável, sendo esta que possui a competência para analisar, julgar e decidir estes casos⁷⁴. Adicionalmente, pode o consumidor/utente enviar uma comunicação à entidade reguladora competente dando conta, naturalmente, da ocorrência da circunstância.

O acórdão do Tribunal Constitucional n.º 67/2011, de 2 de Fevereiro, veio pronunciar-se relativamente à proporcionalidade da estatuição punitiva prevista pelo Decreto-Lei 156/2005, de 15 de Setembro, aquando da presença de um agente de autoridade. De facto, ao passo que a violação da obrigatoriedade de facultar o Livro de Reclamações sempre que for solicitado pode incorrer numa coima balizada entre os duzentos e cinquenta euros e os três mil e quinhentos euros, para as pessoas singulares e entre os três mil e quinhentos euros e os trinta mil euros, para as pessoas colectivas, o mesmo tipo de violação conjugado com a presença de um agente de autoridade, incorre

⁷⁴ Segundo o n.º 4. do artigo 3º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

numa coima que “*não pode ser inferior a metade do montante máximo da coima prevista*”⁷⁵, isto é, a conduta ilícita terá de ser punida com uma coima cuja moldura mínima se situa nos mil setecentos e cinquenta euros para as pessoas singulares e nos quinze mil euros para as pessoas colectivas. Este limite mínimo, aplicável não só ao caso exposto anteriormente, mas a todas as obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços, levantou na jurisprudência portuguesa várias incertezas acerca da sua constitucionalidade, uma vez que é considerada por alguns acórdãos como “*desmedida em face dos objectivos propostos com a criação do Livro de reclamações*”⁷⁶. O grande trecho de inconstitucionalidade levanta-se, por exemplo, quando um estabelecimento comercial (pessoa colectiva) deveria, por incumprimento da obrigação em questão, incorrer numa coima no valor de sete mil euros e por causa da presença da autoridade, a sua coima fosse estabelecida num valor mínimo de quinze mil euros. Não obstante as dúvidas suscitadas, o Tribunal Constitucional tem decidido pela constitucionalidade da norma e, ao mesmo tempo, pelo reconhecimento ao legislador ordinário de uma livre margem de decisão quanto à fixação legal dos montantes das coimas a aplicar⁷⁷, ainda que se ressalve que tal liberdade cessa nos casos de manifesta e flagrante desproporcionalidade ou de excessiva amplitude entre os limites mínimo e máximo⁷⁸, situações em que muito raramente as acções contra-ordenacionais se englobam por terem uma carga superior de desvalor ético, assumindo apenas relevo em razões de pura utilidade e estratégia social.

Além disso, constituem, ainda, obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços⁷⁹ afixar no estabelecimento, em local visível e com caracteres facilmente legíveis, um letreiro com a informação “Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações”, e manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado

⁷⁵ N.º 3, artigo 9º, do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

⁷⁶ Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 67/11 de 2 de Fevereiro.

⁷⁷ Acórdãos do Tribunal Constitucional n.º 304/94, n.º 574/95 e 547/00.

⁷⁸ O acórdão do Tribunal Constitucional n.º 574/95 expressou sobre esta situação que «*Quanto ao princípio da proporcionalidade das sanções, tem, antes de mais, que advertir-se que o Tribunal só deve censurar as soluções legislativas que cominem sanções que sejam desnecessárias, inadequadas ou manifesta e claramente excessivas, pois tal o proíbe o artigo 18.º, n.º 2, da Constituição. Se o Tribunal fosse além disso, estaria a julgar a bondade da própria solução legislativa, invadindo indevidamente a esfera do legislador que, aí, há -de gozar de uma razoável liberdade de conformação até porque a necessidade que, no tocante às penas criminais é — no dizer de Figueiredo Dias (Direito Penal II, 1988, policopiado, página 271) — “uma conditio iuris sine qua non de legitimação da pena nos quadros de um Estado de Direito democrático e social”, aqui, não faz exigências tão fortes. De facto, no ilícito de mera ordenação social, as sanções não têm a mesma carga de desvalor ético que as penas criminais — para além de que, para a punição, assumem particular relevo razões de pura utilidade e estratégia social.*».

⁷⁹ Segundo as alíneas c) e d) do artigo 1 do artigo 3º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

dos Livros de Reclamações que tenha encerrado. O incumprimento destas obrigações, segundo as alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 9º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, constitui contra-ordenação punível com a aplicação de uma coima cujo valor poderá ser, respectivamente, de duzentos e cinquenta euros a três mil e quinhentos euros ou de duzentos e cinquenta euros a dois mil e quinhentos euros, se for pessoa singular, ou de três mil e quinhentos euros a trinta mil euros ou de quinhentos euros a cinco mil euros se o infractor for uma pessoa colectiva. A negligência, segundo o ponto 2) do mesmo artigo, é punível, sendo que nesses casos os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis são reduzidos a metade.

Um dos princípios básicos do direito contra-ordenacional é o princípio da culpa. A lei quadro do Regime Geral das Contra-Ordenações (RGCO) só permite a punição por negligência quando esta for especial ou expressamente prevista.

Desse modo, para que exista culpabilidade do agente no cometimento do facto é necessário que *“o mesmo lhe possa ser imputado a título de dolo ou negligência, consistindo o dolo «no propósito de praticar o facto descrito na lei contra-ordenacional» e a negligência na «falta do cuidado devido, que tem como consequência a realização do facto proibido por lei»⁸⁰”*. Entende-se, assim, que a negligência corresponde a uma violação do dever de cuidado imposto ao agente, agravado pelo desvalor do comportamento do mesmo. Neste sentido, a negligência aplicada à temática do Livro de Reclamações, engloba todos os casos em que o agente não age dolosamente, sendo, por exemplo, o caso de um letreiro colocado de forma não visível ou quando o arquivo dos Livros de Reclamações dos últimos anos não está no local de estabelecimento, ou seja, são casos em que, de forma não dolosa e com menor gravidade, o agente incumpriu de alguma forma a sua obrigação, mas que ao mesmo tempo não o praticou com consciência e conhecimento de que estaria a incumprir na totalidade.

Ademais, apesar de ser uma questão omissa perante a legislação aplicável, convém referir os casos em que os estabelecimentos encerram e não existe qualquer previsão para o que se deve fazer relativamente ao Livro de Reclamações. Neste sentido, salvo melhor opinião, consideremos que deverá o fornecedor de bens ou prestador de serviços remeter, ou pessoalmente ou por carta registada, com aviso de recepção, à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector, o instrumento do Livro que estava a ser utilizado, assim como os demais que

⁸⁰ Acórdão do Tribunal de Relação de Coimbra, processo 529/08.2BTMR.C1, de 11-03-2009.

ainda não tenham excedido os três anos de arquivo após o preenchimento completo, os quais deverão ser inutilizados pela entidade reguladora competente.

Por último, convém referir que o artigo 10º do mesmo diploma prevê a possível aplicação de sanções acessórias no caso das infracções de todas as obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços, com prazo máximo de dois anos, a ser aplicadas quando a gravidade da infracção o justifique. As sanções poderão ser o encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos, a interdição do exercício da actividade, ou a privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público.

2. Formulação da reclamação

A Constituição da República Portuguesa prevê, no n.º 1) do seu artigo 60º, que *“Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”*. Apesar de o direito de reclamação não estar presente no elenco de direitos do artigo 60º da Constituição, a garantia dos mesmos direitos pressupõe, implicitamente, a existência de *“um direito de cariz instrumental e procedimental em relação a actuações desconformes com os direitos dos consumidores”*⁸¹. Nesse sentido, apesar de não se poder falar de um direito fundamental, o direito de reclamação consiste numa garantia implícita, um meio de reacção judicial ou extra-judicial à alegada ou hipotética ofensa dos direitos dos consumidores/utentes.

A fundamentação da reclamação consiste numa zona cinzenta no universo do Livro de Reclamações, por não existir lei que exiba, pormenorizadamente, uma lista de potenciais situações desencadeadoras de reclamação, tendo-se aceite que o instrumento da reclamação poderá ser activado sempre que o consumidor/utente sentir que os seus direitos foram eventualmente lesados ou hipoteticamente incumpridos, cabendo apenas posteriormente à entidade controladora analisar o fundamento da reclamação realizada⁸².

⁸¹ Menezes Leitão, Adelaide, As reclamações no Direito do Consumo. Análise da actual Legislação e apreciação do anteprojecto do código do consumidor.

⁸² A professora Adelaide Menezes Leitão, no seu texto *“As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor”* - pág. 1473 e seguintes- afirma que *“Trata-se porém, de um meio que assegura uma actuação independentemente da razoabilidade da reclamação do consumidor. Ou seja, o consumidor pode reclamar sem que haja qualquer escrutínio sobre a sua posição de fundo sobre a eventual lesão ou não de qualquer dos seus*

Nesse sentido, quando o consumidor/utente estiver numa situação em que considere que os seus direitos foram ofendidos, deve, primeiramente requerer o Livro de Reclamações. Após a sua entrega, o consumidor/utente deve ler cuidadosa e atentamente a folha de instruções constante nas primeiras páginas do Livro de Reclamações em virtude de compreender as vicissitudes que têm ser respeitadas na apresentação de uma reclamação através do Livro de Reclamações.

De acordo com o artigo 4º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, o preenchimento da folha de reclamação deve ser feito da forma mais clara, objectiva e concisa possível, preenchendo-se todos os campos exigidos, principalmente os relativos à identificação das partes, para que seja possível, posteriormente, à entidade fiscalizadora comunicar com as partes envolvidas. Desta forma, o fornecedor de bens ou prestador de serviços está obrigado a fornecer todos os elementos necessários ao preenchimento da sua identificação no dito documento⁸³, conforme já referido anteriormente. Ademais, a recusa do fornecimento dos dados do fornecedor de bens ou prestador de serviços que impossibilita o preenchimento da folha de reclamação resulta na aplicação de uma coima que poderá ser de duzentos e cinquenta euros a três mil e quinhentos euros se o infractor for uma pessoa singular ou de três mil e quinhentos euros a trinta mil euros se for uma pessoa colectiva⁸⁴.

A fundamentação da reclamação deverá ser feita pelo consumidor/utente de forma bastante assertiva, sendo que a redacção da mesma terá que se limitar ao espaço de uma única folha, não sendo possível o seu prolongamento para outras folhas do livro ou o anexo de documentos ou esclarecimentos contidos em folhas avulsas.

No entanto, em relação à contraparte, a lei⁸⁵ prevê a possibilidade do original da reclamação ser acompanhado de alegações e informações que o fornecedor de bens ou o prestador de serviços entenda serem necessárias para o esclarecimento completo da situação que está a ser julgada. Estes esclarecimentos dados pelo fornecedor de bens ou prestadores de serviços devem, no nosso entender, ser redigidos em folha avulsa, lisa ou

direitos. As reclamações dos consumidores resultam do “alegado” ou “hipotético” incumprimentos dos seus direitos, seguindo a partir daí os seus trâmites, mas, ao corporizarem verdadeiras denúncias, o princípio da legalidade impõe que se instaurem os respectivos procedimentos contra-ordenacionais.” – pág.1478 .

⁸³ N.º 3 do artigo 4º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro “o fornecedor de bens ou o prestador de serviços está obrigado a fornecer todos os elementos necessários ao correcto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, devendo ainda confirmar que o utente os preencheu correctamente.”.

⁸⁴ Alínea b) do n.º 1 do artigo 9º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

⁸⁵ N.º 3 do artigo 5º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

de linhas, sendo que, de acordo com o princípio de igualdade das partes⁸⁶, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve respeitar as mesmas regras que assistem ao consumidor/utente na apresentação da reclamação, isto é, devem ser redigidos de forma clara e concisa, e o conteúdo da reclamação não deverá estender-se muito mais do que uma página, na medida em que, no nosso entendimento, a possibilidade de defesa dada ao fornecedor de bens ou prestador de serviços não poderá ser superior à possibilidade de apresentação de reclamação da parte do consumidor/utente.

A reclamação deverá, ainda, ser redigida com esferográfica azul ou preta, com letras maiúsculas, conforme indicações contidas na página de instruções do Livro de Reclamações, e deve ser redigida em língua portuguesa ou inglesa. A limitação da língua utilizada no preenchimento da folha de reclamação não é regulada pela lei do Livro de Reclamações, mas por uma questão de razoabilidade não nos parece que deva ser exigido aos funcionários das instituições fiscalizadoras competentes a análise de reclamações em diversas línguas, porque no nosso entendimento, como apenas existem versões do Livro de Reclamações em língua portuguesa e em inglesa, estas deverão ser as línguas a utilizar numa reclamação (ademais entenda-se que um russo que não fale inglês não percebe o conteúdo da folha de reclamações). A acompanhar a falta de regulação mencionada, a lei também não regula as consequências do desrespeito do consumidor/utente perante as exigências apresentadas *supra*. No entanto, salvo melhor opinião, caso não sejam cumpridas as regras de preenchimento que se encontram estipuladas nas instruções do próprio Livro, consideramos que a reclamação será considerada inválida e consequentemente não será alvo de avaliação pela entidade de controlo de mercado competente ou entidade reguladora do sector.

O direito de reclamação não tem validade, sendo que é um meio de reacção que o consumidor/utente poderá activar na altura em que o considere mais conveniente. Todavia, apesar de não existir nenhuma referência na lei que impeça que o consumidor/utente apresente a reclamação passado algum tempo do momento em que a fundamentou, por uma questão de razoabilidade, consideramos que uma reclamação

⁸⁶ O Prof. Manuel de Andrade aponta no seu Livro - *Noções Elementares de Processo Civil*, Coimbra Editora, 1979, pgs. 373-39 -, o direito de igualdade entre as partes como sendo um dos princípios basilares do direito processual civil. Apesar da apresentação da reclamação por via do instrumento do Livro de reclamações seguir uma tramitação própria que não passa pelos tribunais, mas antes é analisada e julgada pelas entidades de controlo competentes, parece-nos, salvo melhor opinião, que certos princípios do processo civil devem estender-se a esta tramitação, como é o caso do princípio da igualdade. Ademais, o direito da igualdade é um dos princípios fundamentais expostos no artigo 13º da Constituição da República Portuguesa, o que implica que mesmo que o seu princípio não esteja exposto no texto do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, sendo um direito basilar da Constituição, o Decreto em questão tem, obrigatoriamente, que respeitar os princípios constantes do texto constitucional.

deverá ser apresentada no momento da disputa do motivo da mesma, uma vez que a descrição deverá ser bastante pormenorizada, e tal rigorosidade é permitida de forma mais concreta no momento da ocorrência. Caso não seja apresentada no momento que a fundamentou, o consumidor/utente corre o risco da fundamentação da reclamação não ter sido feita com o rigor necessário para uma análise positiva da parte da entidade fiscalizadora.

Ainda quanto a esta questão, resta analisar os casos em que os consumidores/utentes se arrependem da apresentação da reclamação. De acordo com o artigo 5º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, após o preenchimento da reclamação pelo consumidor/utente recai sobre o fornecedor de bens ou prestador de serviços a obrigação de reencaminhar a folha de reclamação original para a entidade de controlo de mercado competente ou entidade reguladora do sector. Assim, uma vez já feita a reclamação não nos parece possível que o fornecedor de bens ou prestador de serviços possa recusar o envio da queixa mesmo com o acordo do consumidor/utente ou que detenha o poder para rasurar ou anular a reclamação feita no Livro de Reclamações. Salvo melhor opinião, cremos que a melhor alternativa será o contacto directo, pessoal, telefónico ou por cata registada por parte do consumidor/utente para com a entidade reguladora, informando através do nº de reclamação que a mesma foi anulada e que se torna, assim, sem efeito.

A formulação da reclamação, segundo o artigo 13º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, “(...) *não exclui a possibilidade de o utente apresentar reclamações por quaisquer outros meios e não limita o exercício de quaisquer direitos constitucional ou legalmente consagrados (...)*”, sendo possível que as entidades de controlo de mercado competentes e as entidades reguladoras do sector estabeleçam mecanismos internos, no âmbito das suas competências, que permitam uma resolução mais célebre da reclamação, desde que não diminuam as garantias de defesa das partes.

3. O envio da reclamação

Após o preenchimento da reclamação por parte do utente, o fornecedor do bem ou prestador de serviços tem a obrigação de a enviar para a entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector.

O Livro de reclamações tem três folhas autocopiadas para registo de cada reclamação, devendo o original ser enviado à entidade fiscalizadora pelo fornecedor de

bens ou prestador de serviços. O duplicado deve ser entregue ao reclamante e o triplicado fica como parte integrante do Livro de Reclamações do estabelecimento em questão. A remissão do original da folha da reclamação para a entidade competente deverá ser feita no prazo de dez dias úteis, sendo que nos casos em que não exista uma autoridade específica, esta deve ser enviada para a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). Segundo o artigo 5º n.º 3) do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, e como já referido anteriormente, o envio da folha de reclamação pode ser acompanhada das alegações que o titular do estabelecimento entenda por convenientes, na medida em que, neste procedimento, o titular do estabelecimento tem o princípio do contraditório, isto é, tem o direito de contradizer os factos alegados pelo reclamante no momento do envio da reclamação. Porém, caso o mesmo não preste esclarecimentos ou os mesmos não sejam considerados satisfatórios por parte de entidade fiscalizadora, deve o responsável da entidade reguladora notificar o reclamado para que, no prazo máximo de 10 dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes⁸⁷.

É, ainda, de referir que o titular do estabelecimento só pode intervir nesta fase, devendo concentrar, assim, neste momento o conjunto de argumentos com vista à sua defesa.

O incumprimento da obrigação do envio da reclamação por parte do prestador de serviços ou fornecedor de bens, segundo o artigo 9º n.º 1 alínea a) do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, constitui uma contra-ordenação punível com a aplicação de uma coima no valor entre duzentos e cinquenta euros e três mil e quinhentos euros caso o infractor seja uma pessoa singular ou entre três mil e quinhentos euros e trinta mil euros, se for pessoa colectiva. A negligência, segundo o n.º 2) do mesmo artigo, é punível sendo que nesses casos os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis são reduzidos a metade. O artigo 10º prevê, ainda, a aplicação de sanções acessórias, com prazo máximo de dois anos, a ser aplicadas quando a gravidade da infracção o justifique. São exemplos destas sanções o encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos, a interdição de exercício da actividade e a privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público.

Sem prejuízo da obrigação de envio da reclamação a cargo do profissional, o consumidor/utente pode enviar o duplicado da folha de reclamação à entidade competente, bastando que, para esse efeito, se transforme o duplicado em “envelope mensagem”, utilizando as regras de dobragem e colagem e preencher os campos

⁸⁷ N.º 2) do artigo 6º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

constantes no respectivo verso⁸⁸. Esta possibilidade foi atribuída pelo legislador na primeira revisão do texto original do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, através do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, sendo, na nossa opinião, intenção do legislador integrar o papel do consumidor/utente no processo do envio da reclamação, para que o incumprimento por parte do fornecedor de bens ou prestador de serviços não levasse ao termo da reclamação. Imagine-se os casos em que o consumidor/utente, após o prazo limite de envio da reclamação (dez dias após a apresentação da reclamação), se apercebe que a sua reclamação não consta da base de dados da RTIC e, não tendo a certeza se o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumpriu com a sua obrigação, passou a ser permitido, a partir da primeira revisão, enviar o seu duplicado de reclamação para a entidade responsável para se certificar que a reclamação feita obtém a análise pretendida.

Nos casos previstos *supra*, em que o consumidor/utente decide enviar o seu duplicado da reclamação para a entidade responsável e o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumpre com a sua obrigação de envio do original da reclamação, a entidade responsável irá receber a reclamação em duplicado, mas, uma vez que a reclamação tem apenas um número (dado que cada folha de reclamação tem um número de identificação), o registo do mesmo na base de dados da RTIC implica que a reclamação apenas será objecto de análise uma única vez e existirá apenas um processo.

A legislação portuguesa não estabeleceu qualquer prazo para o envio da reclamação por parte do consumidor/utente, posição que se torna compreensível pelo facto de não se conseguir presumir o tempo que uma entidade de controlo demora a inserir na base de dados da RTIC uma reclamação a partir do momento que a recebe.

⁸⁸ N.º 5) ao artigo 5º do Decreto-lei 156/2005, de 15 de Setembro.

Capítulo IV - Procedimento da Entidade Fiscalizadora

1. As entidades competentes

O estudo feito por Adelaide Menezes Cordeiro⁸⁹ relativamente às entidades fiscalizadoras demonstra que, só após a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia, com o recuo do Estado na economia portuguesa através da abertura da economia ao exterior, do aumento das iniciativas privadas e das recorrentes privatizações em alguns sectores da economia, é que se assiste ao avançar de um Estado regulador que supervisiona e fiscaliza o mercado.

Verificou-se, então, uma forte ramificação de entidades fiscalizadores entre Inspeções-Gerais inseridas nos respectivos Ministérios, entidades públicas independentes denominadas de Autoridades e institutos públicos criados por entidades públicas. Nessa sequência e para que a dispersão inerente à multiplicidade estimulada não se tornasse redundante de alguma forma, foi necessário criar uma autoridade com poderes alargados e com a possibilidade de fiscalizar todo o mercado que não fosse regulado por uma pré-determinada autoridade reguladora sectorial, tendo sido então criada a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE).

Existe, portanto, no vasto mundo das entidades reguladoras do Livro de Reclamações uma lista diversificada de autoridades reguladoras sectoriais e uma autoridade multidisciplinar que abrange todos os estabelecimentos que não estão sectorizados neste âmbito. A opção do legislador em criar diferentes autoridades, distribuídas em função da área de desempenho, é compreensível na medida em que as autoridades responsáveis têm que ser entidades que tenham o conhecimento necessário dentro da área em questão para que possam compreender e analisar tanto a reclamação recebida como as alegações do reclamado.

⁸⁹ Leitão, Adelaide Menezes, As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008, pág. 1473 e seguintes.

Desta forma, segundo a versão mais actual da consolidação das leis avulsas e da Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro, actualmente, a lista de entidades fiscalizadoras responsáveis é a que se consubstancia de seguida⁹⁰:

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)	<ul style="list-style-type: none"> √ Estabelecimento de comércio a retalho; √ Conjuntos comerciais (postos de abastecimento de combustíveis); √ Lavandarias; √ Estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria; √ Salões de cabeleireiro; √ Institutos de colocação de piercings; √ Estabelecimentos de venda e de reparação de automóveis novos ou usados; √ Parques de estacionamento subterrâneos ou de superfície; √ Agências funerárias; √ Centros de bronzamento artificial.
Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento (INFARMED)	√ Farmácias
Instituto do Desporto de Portugal (IDP)	<ul style="list-style-type: none"> √ Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adoptada; √ Recintos de diversões.
Inspecção-Geral das Actividades Culturais (IGAC)	√ Recintos de espectáculos de natureza artística.
Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR)	√ Fornecimento de água por entidades gestoras de concessionárias.
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)	√ Fornecimento de gás natural e electricidade.
Direcção-Geral de Energia e Geologia (DGEG)	√ Fornecimento de gás butano, propano e outros gases combustíveis.
Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)	√ Fornecimento de serviços de comunicações electrónicas e postais
Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT)	<ul style="list-style-type: none"> √ Transportes terrestres, centros de inspecção automóvel; √ Escolas de condução; √ Centros de exames de condução.
Centros Distritais de Segurança Social	<ul style="list-style-type: none"> √ Estabelecimentos de apoio social; √ Creches; √ Pré-escolar; √ Centros de actividade de tempos-livres; √ Lares para crianças e jovens; √ Lares para idosos; √ Centros de dia; √ Apoio domiciliário; √ Lares para pessoas com deficiência; √ Centros de actividades ocupacionais para deficientes; √ Centros comunitários; √ Cantinas sociais; √ Casas-abrigos.
Institutos de Seguros de Portugal (ISP)	√ Sucursais das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuado atendimento ao público.
Banco de Portugal (BP)	√ Instituições de crédito.
Ministério da Educação (ME)	√ Estabelecimentos dos ensinos básico, secundário e superior particular ou Cooperativo.

⁹⁰ Informação retirada do site do Portal do Consumidor em: https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/Dossiers/DOS_Livro+de+reclama++231+++245+es.htm?pa_sso=1

Instituto da Construção e do Imobiliário (INCI)	√ Empresas de mediação imobiliária.
Direcção-Geral da Saúde (DGS)	√ Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro.
Administração Regional da Saúde (ARS)	√ Unidades privadas de saúde com actividade específica, designadamente laboratórios; √ Unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção de radiações ionizantes, ultra-sons ou campos magnéticos; √ Unidades privadas de diálise; √ Clínicas e consultórios dentários; √ Unidades de medicina física e de reabilitação.
Instituto da Droga e da Toxicod dependência (IDT)	√ Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicod dependência
Turismo de Portugal	√ Hotéis; √ Hotéis-apartamentos; √ Pensões; √ Estalagens; √ Motéis; √ Pousadas; √ Aldeamentos turísticos; √ Apartamentos turísticos; √ Moradias turísticas; √ Casas e empreendimentos de turismo no espaço rural; √ Casas de natureza; √ Empresas de animação turística; √ Agências de viagem e turismo; √ Estabelecimentos de restauração e bebidas classificados de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo.
Inspecção-Geral de Jogos (IGJ)	√ Salas de bingo
Instituto Português da Juventude (IPJ)	√ Campos de férias
Marina de Ponta Delgada	√ Capitania do Porto de Ponta Delgada

2. O procedimento de fiscalização

O processo de fiscalização por via do Livro de Reclamações contém uma tramitação distinta das demais, não passando num primeiro ponto pelos tribunais, mas antes apenas pelas entidades fiscalizadoras, já anteriormente abordadas. O tratamento da reclamação culmina com a fase em que a situação alegadamente mencionada pelo reclamante, é analisada pela entidade fiscalizadora e a mesma decide se a situação em análise contém alguma conduta contrária à lei que constitua um acto ilícito contra-ordenacional.

Às entidades fiscalizadoras não compete resolver o litígio entre o consumidor/utente e o profissional, mas sim, em razão do teor da reclamação, do balanço entre a prova que se faça sobre os factos reclamados e da contradição dos factos alegados pelo reclamado, realizar um escrutínio no contexto dos limites do princípio da legalidade do procedimento contra-ordenacional.

O procedimento contra-ordenacional inicia-se com a denúncia particular e entra na fase da fiscalização com a recepção da reclamação pela entidade fiscalizadora. Os reguladores e fiscalizadores devem receber as folhas de reclamações que lhes sejam enviadas e analisar os factos apresentados por ambas as partes. Sempre que sejam necessários esclarecimentos de qualquer teor sobre a reclamação do reclamante ou sobre a defesa da mesma pelo reclamado, deve o responsável da entidade fiscalizadora abordar as partes envolvidas, para que consiga obter o esclarecimento necessário que proporcione e possibilite uma análise e decisão completa e fundamentada. De referir que, se o responsável pela análise da reclamação se aperceber que o reclamado não apresentou as alegações de defesa que tem por direito, de acordo com o princípio do contraditório, ou as mesmas não são esclarecedoras, pode o mesmo notificar o reclamado para, no prazo máximo de 10 dias, apresentar as alegações que entenda por convenientes.

Quando da folha de reclamação se consiga obter informação que possibilite a identificação do reclamante, a entidade fiscalizadora pode, através de comunicação escrita, informa-lo sobre o procedimento ou as medidas que tenham sido ou venham a ser adoptadas na sequência da reclamação formulada. Não obstante o estabelecido por lei e referido anteriormente, após a recepção da reclamação por parte das entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes, estas estão obrigadas a registar e a tratar directamente as reclamações recebidas através do Livro de Reclamações na Rede Telepática de Informação Comum (RTIC) ou a providenciar ligações entre esta rede e a sua própria rede que permitam a comunicação de dados entre ambas as redes⁹¹.

O tratamento da reclamação deve, ainda, ser regularmente actualizado na RTIC, tornando desta forma possível, às partes interessadas, a obtenção de informações sobre o estado da reclamação.

⁹¹ N.º 1 do artigo 12º do Decreto-lei 156/2005 de 15 de Setembro.

3. Consequências da reclamação

3.1. Para o reclamado

O procedimento de reclamação tende a concluir-se com a aplicação de uma coima ou de uma outra medida acessória ou com o arquivamento do processo contra-ordenacional.

A lei que regula o Livro de Reclamações não previa qualquer prazo para a tomada de decisão por parte da entidade fiscalizadora, o que se entende na medida em que existem diferentes graus de gravidade das reclamações que podem ser apresentadas. Porém, entendemos que esta tramitação contra-ordenacional deverá respeitar um princípio de economia processual, através do qual *“à aquisição de determinado resultado processual devem afectar-se os meios necessários e suficientes e não mais do que esses.”*⁹² O processo contra-ordenacional deverá ser orientado para o fim a que se propõe, não se praticando actos inúteis e a reduzindo as formalidades dos actos ao essencial.

Nesse seguimento, por um lado, quando da reclamação resultar o arquivamento do processo contra-ordenacional por a entidade fiscalizadora não considerar que se apresentam argumentos suficientes para prosseguir com a reclamação, deve informar as partes interessadas da decisão tomada.

Por outro lado, quando da reclamação resultar numa situação de litígio, a entidade responsável deve, através de comunicação escrita, informar o reclamante sobre o procedimento ou as medidas que tenham sido ou venham a ser adoptadas⁹³. Nesse sentido, quando uma contra-ordenação é punível deve a entidade fiscalizadora respeitar as sanções pré-determinadas pelo artigo 9º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 Setembro, tendo apenas margem para decidir o correspondente montante da sanção dentro do intervalo pré-estabelecido pela própria lei. No seguimento do mesmo, as coimas previstas por lei⁹⁴ são as seguintes:

⁹² Moreira, Rui, Os Princípios Estruturantes do Processo Civil Português e o Projecto de uma Nova Reforma do Processo Civil, Colóquio CPC, Tribunal da Relação do Porto, Porto 2013.

⁹³ N.º 4) do artigo 6º do Decreto-lei 156/2005, de 15 de Setembro.

⁹⁴ Artigo 9º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

Contra-ordenação punível	Coima aplicável	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços não possua o Livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a actividade; ✓ Quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços não faculte imediata e gratuitamente ao utente o Livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado; ✓ Quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços não afixe no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de Livro de reclamações»; ✓ Quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços não destaque do Livro de reclamações o original; 	Se o infractor for pessoa singular	De € 250 a € 3500
	Se o infractor for pessoa colectiva	De € 3500 a € 30 000
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços não remeta à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector a reclamação no prazo de 10 dias; ✓ Quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços não entregue o duplicado da reclamação ao utente, conservando em seu poder o triplicado; ✓ Quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços não adquira um Livro novo quando o anterior encerre, se perca ou extravie ou não comunique imediatamente as mesmas situações à entidade de controlo de mercado sectorialmente competente junto da qual adquiriu o Livro; ✓ Quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços não informe o reclamante sobre a entidade à qual deve recorrer para apresentar a reclamação, quando se esteja numa situação de perda ou extravio do Livro de reclamações. 	Se o infractor for pessoa singular	De € 250 a € 2500
	Se o infractor for pessoa colectiva	De € 500 a € 5000

O montante da coima estabelecido pela entidade fiscalizadora deve ser manifestamente proporcional comparado com o valor que o legislador pretende proteger. A sentença conferida ao reclamado deve ter em conta o princípio da proporcionalidade, na medida em que o poder discricionário que é dado às entidades reguladoras “*nunca poderá ser entendido como uma carta branca, mas como uma ordem para a realização da justiça na situação concreta*”⁹⁵. O artigo 18º do R.G.C.O.C. estabelece que os factores a atender na determinação concreta da aplicação de uma coima, constituem os passos lógicos e inultrapassáveis na construção do raciocínio que conduz à prolação de uma sentença condenatória⁹⁶, a saber: a gravidade da contra-

⁹⁵ Acórdão do Tribunal de relação de Coimbra nº 274/10.9 de 09/12/2010.

⁹⁶ Acórdão do Tribunal de relação de Évora nº 199/12.3 de 21/05/2013.

ordenação, a culpa do agente, a sua situação económica e o benefício económico que o interveniente tenha retirado dos factos praticados.

Relativamente ao requisito da culpa do agente, apesar do dolo ser parte integrante do raciocínio que deve ser feito para a atribuição da coima, também a negligência é punível, segundo o n.º 2) do artigo 9º do Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro, sendo neste caso os limites mínimos e máximos das coimas aplicáveis reduzidos a metade.

Segundo o Professor Gomes Canotilho deve ainda ter-se em consideração que *“admitido que um meio seja ajustado e necessário para alcançar determinado fim, mesmo neste caso deve perguntar-se se o resultado obtido com a intervenção é proporcional à “carga coactiva” da mesma. Meios e fim são colocados em equação mediante um juízo de ponderação, a fim de se avaliar se o meio utilizado é ou não desproporcionado em relação ao fim. Trata-se, pois, de uma questão de “medida” ou “desmedida” para se alcançar um fim”*⁹⁷.

Se se analisar as sanções previstas no diploma do Livro de Reclamações comparativamente com outros ramos, como o direito penal ou administrativo, torna-se, na nossa opinião, abstractamente visível que as coimas aplicadas são vistas como desproporcionais

É nesse sentido que o princípio da proporcionalidade referido no artigo 18º da Constituição da República Portuguesa relativamente ao Livro de Reclamações deve ser visto na perspectiva do instrumento mencionado ser uma medida necessária para a salvaguarda de outros direitos, adquirindo a sua primazia na defesa de demais direitos consagrados nos restantes diplomas legislativos.

A primazia desta matéria encontra-se aprofundada no artigo 10º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, quando a lei, além das coimas acima mencionadas, ainda prevê a possibilidade de serem aplicadas sanções acessórias nas situações em que a gravidade da infracção o justifique. As sanções acessórias previstas para estas situações são o encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos, a interdição do exercício da actividade e a privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público, sendo que as mesmas só poderão ter a duração máxima de dois anos contados a partir da data da decisão condenatória definitiva.

⁹⁷ Gomes Canotilho, José, Direito Constitucional e Teoria da Constituição, Almedina, 7ª Edição.

Apesar do Acórdão do Tribunal de Relação de Coimbra nº 274/10.9 de 09/12/2010 referir que não considera que os valores alegadamente elevados das coimas sejam um incentivo na medida em que não encorajam o reclamante à utilização do instrumento do Livro de Reclamação, por outro lado, o Acórdão n.º 918/09.5TBCR.C1 de 10-03-2013 do mesmo Tribunal, refere que *“explicação para uma moldura de coima situada num patamar relativamente elevado no leque de outras coimas fixadas no âmbito das sanções ao direito dos consumidores e mesmo a explicação para o facto de o legislador estabelecer mesmo a possibilidade de sanções acessórias quando a gravidade da infracção o justificar”* se pretende com o facto de o Livro de reclamações ir além da singularidade de um único consumidor/utente e se estender à *“garantia de uma boa prestação de serviços ao consumidor em geral nomeadamente, na possibilidade de fiscalização efectiva do modo como se prestam os serviços”*⁹⁸.

Desta forma, entende-se a gravidade das sanções relacionadas com o Livro de Reclamações pelo facto de as não se poder ver como actos isolados, mas antes como um instrumento que tem a finalidade sensibilizar, educar e prevenir o desrespeito pelos consumidores/utentes, contribuindo, assim, para um Mundo em que os direitos de todos os consumidores/utentes são respeitados,

Importa ainda referir que as sanções aplicadas pelas autoridades administrativas não podem ser alteradas pelos tribunais, em prejuízo de qualquer dos arguidos⁹⁹.

3.2. Para o reclamante

Não obstante o facto do Livro de Reclamações poder ser visto como um instrumento que permita garantir a satisfação das pretensões e direitos dos consumidores em geral, na nossa perspectiva, conforme refere Adelaide Menezes Cordeiro¹⁰⁰, o Livro de reclamações deve, antes, ser visto como um instrumento ao serviço dos fiscalizadores e reguladores, que lhes possibilita detectar e sancionar as práticas configuradoras de ilícitos contra-ordenacionais. O instrumento funciona, assim,

⁹⁸ Acórdão do Tribunal de Relação de Coimbra, 918/09.5TBCR.C1, de 10-03-2010.

⁹⁹ Artigo 72º - A do R.G.C.O.C..

¹⁰⁰ Leitão, Adelaide Menezes, As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008, pág. 1473 e seguintes.

com o objectivo de descortino dos incumprimentos realizados pelos estabelecimentos em vez da satisfação da pretensão do consumidor/utente.

Tal raciocínio significa que, ao invés do que acontece com o reclamado, o procedimento da reclamação não possuiu qualquer contrapartida para o reclamante, na medida em que as coimas previstas para as sanções existentes vão directamente para o Estado e não para os particulares que despontaram e identificaram a situação de risco.

Este esquecimento daquela que, inicialmente, é a parte primordial de um sistema de reclamação frágil, torna-se um desincentivo à procura do instrumento na medida em que o consumidor/utente não vê qualquer contrapartida na sua esfera jurídica pela apresentação da reclamação, tendo que se satisfazer com o prejuízo que é aplicado ao estabelecimento reclamado, o que é um estímulo ao sentimento de que o consumidor/utente não passa de um elo da cadeia de fiscalização que, após cumprido o seu papel de identificação da situação em risco, é apenas parte da bancada que assiste ao ponto fulcral da questão.

A falta de estímulo gerado pode levar, assim, a que os consumidores/utentes percam o interesse neste instrumento jurídico ou que procurem recorrer a outros meios, que permitam a efectivação de contrapartidas na sua esfera jurídica.

Capítulo V - Rede Telemática de Informação Comum

1. Enquadramento histórico da RTIC

Como referiu Adelaide Menezes Leitão, a celeridade que se pretendeu atingir com o processo de análise e acompanhamento do mercado, o volume das reclamações, bem como a necessidade de aproximar a Administração dos cidadãos, tornando-lhes acessível o estado da reclamação apresentada, tornou urgente a criação de uma rede telemática e o abandono do sistema de remessa de informação em papel ou noutro suporte duradouro à Direcção-Geral do Consumidor pelas entidades reguladoras ou de controlo de mercado¹⁰¹.

A RTIC surge, então, no âmbito do regime jurídico do Livro de reclamações na sequência do Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro e por regulamentação da Portaria 866/2009, de 13 de Agosto.

Consistindo num espaço da internet¹⁰², a RTIC possibilita que as entidades reguladoras de mercado disponibilizem na sua plataforma a informação actual e relevante sobre o tratamento das reclamações, tornando esta informação acessível às partes integrantes no processo, isto é, ao consumidor/utente que efectuou a reclamação, bem como ao fornecedor do bem ou prestador do serviço reclamado.

Funcionando como uma base de dados *online*, a RTIC foi desenvolvida com os objectivos de assegurar o registo das reclamações, permitir que as partes envolvidas tenham conhecimento dos procedimentos relativos ao tratamento das reclamações que é efectuado pelas entidades reguladoras e de controlo de mercado, facilitar a comunicação de dados estatísticos em matéria de conflitualidade de consumo e disponibilizar aos reclamantes e reclamados informação sobre o estado em que se encontra a respectiva reclamação.¹⁰³

¹⁰¹ Menezes Leitão, Adelaide, Tratado de Direito Administrativo Especial, Sistema de Reclamações dos consumidores, Volume VI, Almedina, pág. 117 e seguintes.

¹⁰² <https://rtic.consumidor.pt>.

¹⁰³ <https://rtic.consumidor.pt/rtic/home?subtype=faq>.

2. O procedimento na RTIC

A gestão e a manutenção da RTIC competem à Direcção-Geral do Consumidor.

Após a recepção da reclamação por parte das entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes, estas estão obrigadas a registar e a tratar directamente as reclamações recebidas através do Livro de reclamações na RTIC ou a providenciar ligações entre esta rede e a sua própria rede que permitam a comunicação de dados entre ambas as redes¹⁰⁴. Esta obrigação resulta do protocolo que tem que ser celebrado entre as entidades reguladoras e a Direcção-Geral do Consumidor, tendo que ser posteriormente submetido à apreciação da Comissão Nacional de Protecção de Dados. Este protocolo exige, ainda, o respeito pelos princípios de cooperação e de boa gestão que deve subsistir entre as duas partes envolvidas.

O tratamento da reclamação deve ser regularmente actualizado na RTIC para que seja possível às partes interessadas se informarem sobre tal. À medida que cada uma das entidades que trata de reclamações estiver em condições técnicas para iniciar a comunicação de dados, a Direcção-Geral do Consumidor deve divulgar essa informação no site da RTIC para que os consumidores saibam que, a partir da data indicada, a reclamação efectuada num Livro de Reclamações, registada e tratada por essa entidade, poderá ser objecto de consulta no site em área reservada.

Apesar de o legislador não ter definido um prazo de actualização das informações, e tendo conhecimento que o processamento da informação na RTIC é faseado pelo que a informação sobre uma reclamação dependerá do momento em que cada uma das entidades inicie a comunicação de dados para a RTIC, salvo melhor opinião, entendemos que pelo menos a informação sobre a reclamação deve ser actualizada toda a vez que no tratamento da mesma surja algum demudamento.

O procedimento na RTIC, como já referido anteriormente, tem como objectivo a aproximação entre as partes envolvidas na reclamação, pelo que a RTIC possibilita o conhecimento sobre o estado da reclamação numa área reservada acessível apenas ao reclamante e ao reclamado.

Para que se proceda desta forma limitativa é necessário a identificação das partes numa fase anterior à entrada do procedimento na RTIC. Por conseguinte, as partes interessadas são identificadas no momento da reclamação. Quanto ao

¹⁰⁴ Alínea 1) do artigo 12º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

estabelecimento reclamado é obrigatório o escrupuloso preenchimento dos seus dados na folha de reclamação, pelo que será sempre possível o reconhecimento desta parte e quanto ao consumidor/utente, para que este possa ter acesso à informação disponibilizada na RTIC, será essencial o conhecimento do número de reclamação (que se encontrará no duplicado que pertence ao consumidor/utente) e o número do Bilhete de Identidade ou Passaporte ou Cartão do Cidadão, número que tem que coincidir com o número inscrito na folha de reclamação aquando do preenchimento da folha no estabelecimento. Isto é, caso o consumidor/utente tenha preenchido escrupulosamente na folha de reclamação o campo referente ao número de Passaporte, Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão não existirá qualquer problema no seu reconhecimento. No entanto, o consumidor/utente que não tenha preenchido o campo destinado ao número de Passaporte, Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão não poderá ser identificado e, consequentemente, não poderá ter acesso como parte interessada no desenvolvimento do processo da reclamação que consta da RTIC, não obstante a reclamação ser analisada.

O exposto evidencia, igualmente, o desinteresse que, a certa altura, a lei demonstra para com o consumidor/utente, na medida em que aquele que num momento inicial representa a essência da reclamação, num momento posterior perde toda a sua importância, prosseguindo o procedimento contra-ordenacional mesmo sem o conhecimento da parte interessada.

Apesar de a gestão da RTIC ser da responsabilidade da Direcção-Geral do Consumidor, a informação relativa à reclamação que é possível encontrar no site da mesma é da responsabilidade da entidade reguladora ou entidade de controlo de mercado que no caso recepcionou, registou e tratou a reclamação, servindo esta apenas como uma plataforma de encontro de interesses. Actualmente, devido à forte abrangência do Livro de Reclamações e ao constante alargamento do mesmo a diferentes actividades e áreas, existem muitas entidades reguladoras e de controlo de mercado envolvidas pelo que cada vez mais a RTIC se torna um espaço informático vasto e com uma maior rede de dependência.

A RTIC permite, ainda, que as partes interessadas solicitem questões adicionais junto da entidade reguladora ou da entidade de controlo de mercado que trata a reclamação.

Relativamente à divulgação de dados estatísticos das reclamações do Livro de Reclamações, a RTIC divulgou apenas uma vez, a 27-10-2011, os dados relativos às reclamações exaradas nos referidos livros, tendo sido o período de análise o primeiro

semestre de 2011. Tendo como objectivo sublinhar “*a importância do Livro de Reclamações como um instrumento de cidadania e uma forma de participação dos consumidores na defesa dos seus direitos de cidadania, que deve ser utilizado de maneira responsável e consciente*”, a análise em questão foi repartida pelas diversas entidades de controlo que no primeiro semestre de 2011 se encontravam ligas à RTIC, tendo-se analisando particularmente quais os motivos que suscitaram as reclamações. No entanto, no mesmo estudo não se encontram apenas as reclamações efectuadas através do Livro de Reclamações, mas antes todas as reclamações (electrónicas, telefónicas, através de serviços postais, entre outras) que foram recebidas pelas entidades analisadas.

Conclusão

Nos sectores do sistema jurídico português é possível identificar, actualmente, um progressivo cuidado com o bem-estar da sociedade. O desenvolvimento do protecționismo abrange, naturalmente, os direitos adstritos às pessoas, sendo possível afirmar-se que, hoje, o Direito do Consumo em geral, e a protecção dos direitos dos consumidores em particular, são um ramo e um interesse do Direito em expansão.

O Livro de Reclamações surge, assim, na perspectiva da expansão do Direito do Consumo, como uma forma de fortalecer os direitos dos consumidores/utentes¹⁰⁵, tentando-se criar uma forma de reacção às situações em que os direitos dos mesmos sejam impossibilitados de se fazer exercer por culpa dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços.

O diploma do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, surge, assim, como um diploma que tenta por um lado dignificar todos os sectores de actividade e por outro defender os interesses dos consumidores/utentes. De facto, a possibilidade que é dada ao cidadão de, a partir de então, poder exercer o seu pleno direito de reclamar sobre quase todos os serviços, utilizando o Livro de Reclamações, não pode ser visto como uma crítica destrutiva dos sectores em causa, mas antes, como um contributo para melhorar a forma de desempenho dos sectores.

Percebe-se, assim, que o objectivo do Decreto-Lei, não é, nem nunca foi, criar um instrumento de bloqueio e de instauração de uma onda desenfreada de reclamações sem discernimento, cujo único objectivo exagerado seria prejudicar os sectores de actividade em geral e a entidade reclamada em particular. Antes, o objectivo seria conseguir, primeiramente, identificar e, seguidamente, corrigir as situações de desrespeito e violação dos direitos dos consumidores/utentes, alcançando, assim, um meio-termo de perfeição entre a pretensão dos consumidores/utentes relativamente ao tratamento a que têm direito e o comportamento das entidades que prestam o tratamento, dignificando desta forma a relação estabelecida.

Não obstante o referido, salvo melhor opinião, após o estudo da regulação do Livro de Reclamações no sistema jurídico português, parece-nos que os objectivos que

¹⁰⁵ Já referidos anteriormente e estipulados no art. 60º da Constituição da República Portuguesa e na Lei de Defesa do Consumidor.

levaram à criação do instrumento do Livro de Reclamações se desvaneceram, acabando o mesmo por se verter, de certa forma, ao sistema capitalista da sociedade actual.

De facto, afigura-se que os pilares que levaram à necessidade da criação do Livro de Reclamações, pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, devem ser vistos como medidas essenciais que levariam a uma contribuição para a melhoria geral dos serviços. No entanto, atendendo ao sistema vigente, acreditamos que a reclamação, hoje, serve sobretudo aos fiscalizadores e aos reguladores, em termos de sancionar as práticas configuradoras de ilícitos contra-ordenacionais e não ao objectivo, que aparentava e ainda aparenta como o seu principal, que seria a defesa dos direitos dos consumidores / utentes.

O instrumento do Livro de Reclamações visa, mais concretamente, sancionar actuações (através da aplicação de coimas, instaurados nos processos contra-ordenacionais pela violação dos deveres que obrigam os profissionais) do que propriamente a plena satisfação das pretensões dos consumidores, defendendo Adelaide Menezes Leitão que *“O cerne da reclamação tem como objectivo o incumprimento de deveres que impendem sobre os profissionais, deveres estes que são correspectivos dos direitos dos consumidores, pelo que o consumidor funciona essencialmente como um elo da cadeia de fiscalização”*¹⁰⁶.

De acordo com o preâmbulo do próprio Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, o triângulo que se desenha no sistema de reclamações, entre o reclamado, o reclamante e a entidade reguladora ou fiscalizadora¹⁰⁷, tem diversas pretensões, entre as quais: tornar acessível o exercício do direito de queixa, permitir ao consumidor reclamar no local onde o conflito ocorreu, aprofundar o exercício da cidadania, contribuir para o aperfeiçoamento do sistema, aumentar a celeridade na resolução de conflitos, identificar as condutas contrárias à lei e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e dos bens vendidos.

Se se proceder à análise das referidas pretensões percebe-se que, actualmente, a que mais se concretiza é a identificação de condutas contrárias à lei, sendo que não

¹⁰⁶ Menezes Leitão, Adelaide, *As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor*, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, pág. 1474, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008

¹⁰⁷ De acordo com Adelaide Menezes Leitão no seu texto *As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor*, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, *“O processo de descentralização da fiscalização nos consumidores tem três fases que correspondem ao vértice do triângulo já referido. O consumidor ou utente é titular de um direito de denúncia, o que significa que está na estrita dependência da sua vontade reclamar ou não. (...) Seguida a fase do preenchimento da reclamação por parte do consumidor, impõe-se analisar as obrigações dos titulares de estabelecimentos de atendimento ao público (...). Por fim, surgem-nos os fiscalizadores ou reguladores.”*

competem à entidade fiscalizadora ou reguladora resolver o litígio entre o consumidor e o profissional, mas sim, em razão do teor da reclamação e da prova que se faça sobre os factos em relação aos quais se reclama, realizar um escrutínio no contexto dos limites do princípio da legalidade sobre o início ou não de um procedimento contra-ordenacional, que caso se decida por se avançar resultará na aplicação de uma coima ao fornecedor de bens/ prestador de serviços. O referido demonstra que, o sistema da reclamação, através do Livro de Reclamações, não pode ser considerado, ainda, como um mecanismo puramente de defesa dos direitos dos consumidores/ utentes, mas antes como um mecanismo que tem como objectivo principal a aplicação de coimas não para a resolução da situação desencadeadora, mas antes para que, através da coima aplicada ao fornecedor de bens/ prestador de serviços, se tente evitar que se repitam novas situações, como a que desencadeada.

Será no entanto importante referir, que o instrumento em causa apresenta, em nossa opinião, potencial para se tornar um possível e importante mecanismo de defesa dos objectivos que constam do preâmbulo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

Para tal, consideramos essencial que o procedimento do Livro de Reclamações seja reestruturado para que, no futuro, se possa permitir uma maior racionalidade na sua aplicação, para que se alcance um maior controlo das fiscalizações e das coimas aplicadas e para que se aumente substancialmente a eficácia e celeridade das entidades fiscalizadoras e reguladoras. Juntamente com esta reestruturação considera-se, ainda, necessário o acompanhamento através da divulgação de informação acerca do Livro de Reclamação, adoptando-se um princípio de precaução e de informação para que, por um lado os prestadores de serviços e fornecedores de bens conheçam e compreendam na totalidade as suas obrigações e as consequências do incumprimento das mesmas, e por outro lado se permita aos consumidores/ utentes terem o conhecimento integral do papel do Livro de Reclamações, da sua pretensão e do que se exprime ao exercerem esse direito.

O Livro de Reclamações poderá assim, em nossa opinião, caso reestruturado, preencher, ainda, o seu objectivo de proporcionar “*um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores*”¹⁰⁸.

¹⁰⁸ Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, disponível em:
<http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/7a5950e87d7b0796802576ef0038ab9b?OpenDocument>

Anexos

1. Capa



2. Contracapa



3. Modelo da primeira folha do Livro, a preencher pela entidade que fornece o Livro

AVISO

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES DEVE ESTAR SEMPRE DISPONÍVEL NO ESTABELECIMENTO, MESMO QUANDO OS RESPONSÁVEIS SE ENCONTREM AUSENTES, E DEVE SER IMEDIATAMENTE FACULTADO QUANDO SEJA SOLICITADO PELO UTENTE.

LA PRESENTA OBLIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO

O presente Livro de Reclamações pertence a

(1) **(A PREENCHER OBRIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO)**

O presente Livro de Reclamações pertence a

(2)

Foi adquirido em

(3)

(4)

(1) Denominação do fornecedor de bens/prestador de serviços.
(2) Morada do estabelecimento.
(3) Entidade que fornece o Livro.
(4) Selo de Autenticação da INCM.

(4)

INCM

CONSUMIDOR

INCM

Edição conjunta da Direção-Geral do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

4. Folha de instruções e grelha indicativa das entidades competentes

FOLHA DE INSTRUÇÕES | INSTRUCTIONS SHEET

Antes de reclamar, leia com atenção

1. A reclamação deve ser redigida com esferográfica. A reclamação deve ser efetuada em LETRAS MAIÚSCULAS (A, B, C... Z), legíveis e de forma concisa e objetiva.
2. Depois de efetuada a reclamação, devem ser destacados o original, que, no prazo de dez dias úteis, deve ser enviado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente, sob pena da prática de contraordenação, e o duplicado, que deve ser entregue ao reclamante.
3. O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar o letrero afixado no estabelecimento. A grelha constante nesta folha de instruções é indicativa e poderá sofrer alterações.
4. Nalguns casos pode existir mais de uma entidade competente, pelo que o utente se deve informar (ex. a entidade competente para a eletricidade é a ERSE, mas as questões técnicas e de segurança são da competência da DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia).
5. Caso o reclamante decida remeter a reclamação à entidade competente, deve procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (faturas, nomes e moradas de testemunhas, etc.).
6. Os utentes têm o direito de ser atendidos com cortesia e eficiência, mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.

Prior to filing a complaint, please read these instructions carefully

1. The complaint must be written using a ball-point pen. The complaint must be objective and concise, and written in legible CAPITAL LETTERS (A, B, C... Z).
2. After completing the complaint, the original copy must be removed and, within a maximum of ten working days, must be sent by the product supplier/service provider to the competent regulatory authority or market supervisory body, on penalty of committing a countermanding offence, and the duplicate copy must be submitted to the claimant.
3. The duplicate copy is to remain in the claimant's possession. The claimant may then choose to submit it to the competent regulatory authority or market supervisory body. In order to identify the competent authority to which the complaint should be sent, please consult the inscription affixed in the respective establishment. The table specified in this instructions sheet is purely indicative and may undergo alterations.
4. In certain cases, there may be more than one competent authority. The user should therefore seek additional information (e.g. the ERSE is the competent authority for electricity matters, but technical and safety issues are the responsibility of the DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia).
5. In the event that the claimant decides to submit the complaint to the competent body, he should attempt to assemble evidence for the facts that motivated the complaint (invoices, names and addresses of witnesses, etc.).
6. Customers have the right to be attended with courtesy and efficiency but must also respect usual norms of polite behaviour in their relationships with industry professionals.

GRELHA INDICATIVA E NÃO EXAUSTIVA DE ENTIDADES COMPETENTES

Atividade/estabelecimento onde é efetuada a reclamação	Entidade competente para rececionar a reclamação
> Estabelecimentos de comércio a retalho, conjuntos comerciais e estabelecimentos de comércio por grosso com revenda ao consumidor final; postos de abastecimento de combustíveis; lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de engomadoria; salões de cabeleireiro, institutos de beleza ou outros de natureza similar; estabelecimentos de tatuagens e colocação de <i>piercing</i> ; estabelecimentos de comércio, manutenção e reparação de velocípedes, ciclomotores, motociclos e veículos automóveis novos e usados; parques de estacionamento subterrâneo ou de superfície; agências funerárias; centros de bronzeamento artificial; estabelecimentos de reparação de bens pessoais e domésticos; centros de estudos e de explicações; estabelecimentos de restauração e bebidas; restantes estabelecimentos fixos que disponham de contacto com o público e relativamente aos quais não exista entidade reguladora específica para o efeito; estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adotada; recintos de diversões.	ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Farmácias.	INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde, I. P.
> Recintos de espetáculos de natureza artística; estabelecimentos de aluguer de videogramas.	IGAC – Inspeção-Geral das Atividades Culturais.
> Fornecimento de água.	ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
> Fornecimento de gás natural e eletricidade.	ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Fornecimento de gás butano, propano e outros gases combustíveis.	DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia.
> Prestação de serviços de comunicações eletrónicas e postais.	ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM).
> Transportes rodoviários, ferroviários e fluviais; centros de inspeção automóvel; escolas de condução; centros de exames de condução; estabelecimentos de aluguer de veículos automóveis.	IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I. P.
> Transportes aéreos.	INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil, I. P.
> Estabelecimentos de apoio social; creches; pré-escolar; centros de atividade de tempos livres; lares para crianças e jovens; lares para idosos; centros de dia; apoio domiciliário; lares para pessoas com deficiência; centros de atividades ocupacionais para deficientes; centros comunitários; cantinas sociais; casas-abrigos.	Centros Distritais da Segurança Social.
> Estabelecimentos das empresas de seguros, de mediadores e de corretores de seguros; estabelecimentos das sociedades gestoras de fundos de pensões.	ISP – Instituto de Seguros de Portugal.
> Instituições de crédito; sociedades financeiras.	BP – Banco de Portugal.
> Estabelecimentos de educação pré-escolar; ensino básico e secundário particular e cooperativo.	Inspeção-Geral da Educação e Ciência.
> Empresas de mediação imobiliária, de construção civil, de promoção imobiliária, de administração de condomínios e de avaliação imobiliária.	InCI – Instituto da Construção e do Imobiliário, I. P.
> Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de recobro; estabelecimentos termiais.	DGS – Direção-Geral da Saúde.
> Unidades privadas de saúde sem atividade específica.	ERS – Entidade Reguladora da Saúde.
> Unidades privadas de saúde com atividade específica, designadamente laboratórios; unidades com fins de diagnóstico, terapêutica e de prevenção, radiações ionizantes, ultrassons ou campos magnéticos; unidades privadas de diálise; clínicas e consultórios dentários; unidades de medicina física e de reabilitação.	ARS – Administração Regional de Saúde.

> Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodependência.	IDT – Instituto da Droga e da Toxicodependência, I. P.
> Hotéis; hotéis-apartamentos; pensões; estalagens; motéis; pousadas; aldeamentos turísticos; apartamentos turísticos; moradias turísticas; casas e empreendimentos de turismo no espaço rural; hotéis e parques de campismo rurais; casas da natureza; empresas de animação turística; agências de viagens e turismo.	Turismo de Portugal, I. P.
> Parques de campismo.	CM – câmara municipal da área.
> Salas de jogo do bingo.	Turismo de Portugal, I. P. – Serviço de Inspeção de Jogos.
> Campos de férias.	IPJ – Instituto Português da Juventude, I. P.
> Marinas.	Capitania da área.
> Estabelecimentos notariais privados.	Instituto dos Registos e do Notariado, I. P.
> Centros de atendimento médico-veterinário.	Ordem dos Médicos Veterinários.
> Estabelecimentos de ensino superior particular e cooperativo.	Secretaria-Geral do Ministério da Educação e Ciência.

INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF COMPETENT AUTHORITIES

Activity in which the complaint is inserted	Competent entity to receive the complaint
> Retail shops and shopping centres, petrol stations, launderettes, dry cleaning and ironing establishments; hairdressing salons, beauty institutes or similar bodies; tattoo and piercing establishments; establishments for the sale, maintenance and repair of new and used bicycles, mopeds, motorbikes and motor vehicles; underground or surface car-parks; undertakers; solariums; establishments for the repair of personal and domestic goods; study and tutoring centres; restaurant and bar establishments not classified as luxury or «typical» establishments or declared of interest for tourism; remaining establishments, of a fixed nature, which come into contact with the public and relative to which there is no specific regulatory entity for the purpose; physical fitness establishments, regardless of the designation adopted; water parks for leisure activities.	ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Pharmacy.	INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde, I. P.
> Artistic performance venues; video rental stores.	IGAC – Inspeção-Geral das Atividades Culturais.
> Supply of water.	ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
> Supply of natural gas and electricity.	ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Supply of butane and propane gas and other combustible gases.	DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia.
> Electronic and postal communications.	ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM).
> Transport services; railway, road, maritime and river-based; vehicle inspection centres; driving schools; driving examination centres; passenger motor vehicle rental firms.	IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I. P.
> Air transport.	INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil, I. P.
> Social support establishments; kindergarden; nursery school; leisure activity centres; children's and young people's homes; residential homes for the elderly; day centres; home help; homes for disabled persons; occupational activity centres for disabled persons; community centres; social canteens; shelter houses.	Centros Distritais da Segurança Social.
> Branches of insurance undertakings, together with insurance brokers and agents; pension fund management companies.	ISP – Instituto de Seguros de Portugal.
> Credit institutions; financial companies.	BP – Banco de Portugal.
> Pre-school educational establishments; primary and secondary establishments, private and cooperative educational establishments.	Inspeção-Geral da Educação e Ciência.
> Real-estate brokerage companies; construction companies, real estate companies; condominium administration companies; real estate evaluation companies.	InCI – Instituto da Construção e do Imobiliário, I. P.
> Private health units with internment or recovery room; thermal spa establishments.	DGS – Direção-Geral da Saúde.
> Private health units without specific activities.	ERS – Entidade Reguladora da Saúde.
> Private health units with specific activity, in particular laboratories; units designed for diagnosis, therapy, prevention, ionising radiation, ultrasonic treatment or magnetic fields; private dialysis units; dental clinics and surgeries; physical medicine and rehabilitation units.	ARS – Administração Regional de Saúde.
> Private healthcare units in the area of drug addiction.	IDT – Instituto da Droga e da Toxicodependência, I. P.
> Hotels; apartment-hotels; pensions; inns; motels; pousadas; tourism villages; tourism apartments; tourism residences; tourism in rural areas houses and real-estate ventures; tourism entertainment companies; tourism and travel agencies.	Turismo de Portugal, I. P.
> Public and private campsites.	CM – câmara municipal da área.
> Bingo halls.	Turismo de Portugal, I. P. – Serviço de Inspeção de Jogos.
> Holiday camps.	IPJ – Instituto Português da Juventude, I. P.
> Marinas.	Capitania da área.
> Private notaries.	Instituto dos Registos e do Notariado, I. P.
> Veterinary clinics.	Ordem dos Médicos Veterinários.
> Higher educational establishments, private and cooperative educational establishments.	Secretaria-Geral do Ministério da Educação e Ciência.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.)

18893351

ATENÇÃO | ATTENTION

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO
CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

a) NOME | NAME

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

CP

a) NOME | NAME

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

CP

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD

f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

DATA | DATE

HORA | TIME

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.
Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTES LIVROS.

5.3. Triplicado

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

18893351

Triplicado* | Tripled**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY CP -

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD

f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.)

DATA | DATE

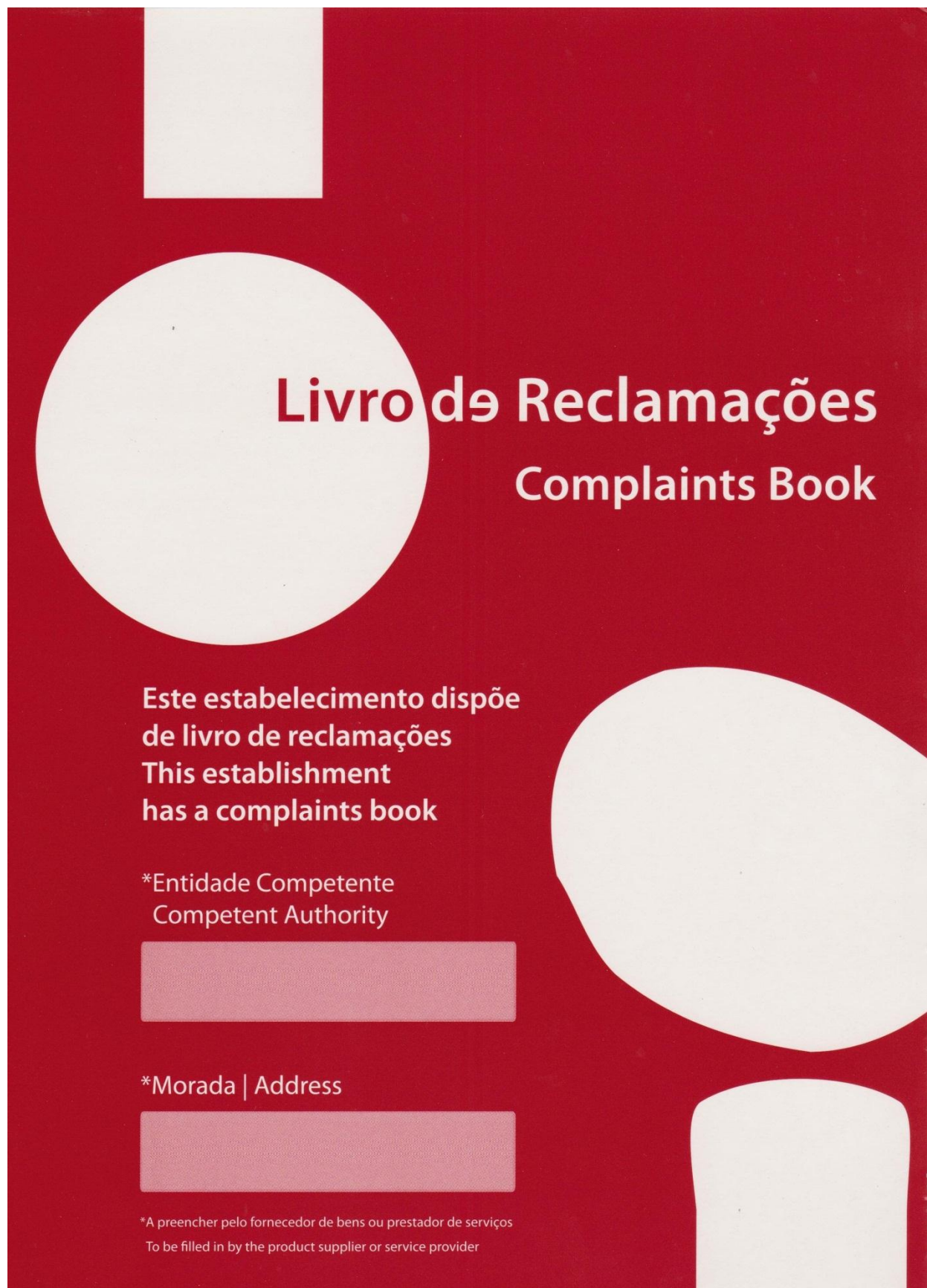
HORA | TIME

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE TRIPLICADO FAZ PARTE INTEGRANTE DO LIVRO E NÃO PODE SER RETIRADO

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS TRIPPLICATE COPY FORMS AN INTEGRAL PART OF THE BOOK AND MAY NOT BE REMOVED

6. Modelo de aviso informativo que indica a existência do Livro de Reclamações



Livro de Reclamações
Complaints Book

**Este estabelecimento dispõe
de livro de reclamações
This establishment
has a complaints book**

***Entidade Competente
Competent Authority**

***Morada | Address**

*A preencher pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços
To be filled in by the product supplier or service provider

Bibliografia

Monografias:

- Andrade, Manuel de, Noções Elementares de Processo Civil, Coimbra Editora, 1979
- Baptista Oliveira, Fernando, O Conceito de Consumidor - Perspectivas Nacional e Comunitária, Almedina, 2009
- Barbosa de Magalhães, Do estabelecimento comercial, Colecção Jurídica Portuguesa, Edições Ática, Lisboa, 1951
- Beça Pereira, António Regime Geral das Contra-ordenações e Coimas, 8ª edição, Coimbra, 2009
- Caupers, João, Introdução ao Direito Administrativo, Âncora Editora, 10.ª Edição, 2009
- Carvalho, Orlando de, Critério e estrutura do estabelecimento comercial, Vol I., Coimbra
- Ferrer Correia, Reivindicação de Estabelecimento comercial como unidade jurídica, Coimbra, 1962
- Ferreira de Almeida, Carlos, Os Direitos dos Consumidores, Almedina, 2000
- Gomes Canotilho, José, Direito Constitucional e Teoria da Constituição, 7ª Edição, Almedina
- Mendes de Almeida, Negociação do estabelecimento comercial e âmbito de entrega, Negociação e Reivindicação do estabelecimento comercial, Coimbra, 1993
- Menezes Cordeiro, António, Direito Comercial, Almedina, Colecção Menezes Cordeiro, 3ª Edição, 2012
- Menezes Leitão, Adelaide, As reclamações no Direito do Consumo: Análise da actual legislação e apreciação ao anteprojecto do código do consumidor, Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Oliveira Ascensão, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2008
- Menezes Leitão, Adelaide, Direito Administrativo de Consumo, Tratado de Direito Administrativo Especial, Vol. VI, Almedina, 2012
- Santos Cabral e Oliveira Mendes, Notas ao Regime Geral das Contra-Ordenações e Coimas, Coimbra Editora, 2009

- Sousa, Juliana Ribeiro de, A Alienação de Estabelecimento Comercial no Âmbito do Processo de Insolvência, Dissertação de Mestrado em Direito dos Contratos e da Empresa, Escola de Direito, Universidade do Minho, 2012
- Sousa de Magalhães, Estatuto da Ordem dos Advogados, Código Anotado, 8ª Edição, 2013
- Olavo Cunha, Paulo, Direito das Sociedades Comerciais, 4ª Edição, Almedina, 2012
- Oliveira Ascensão, Direito Comercial, Sociedades Comerciais Parte Geral, DisLivro, 2000
- Pais de Vasconcelos, Pedro, Direito Comercial, Vol. I, Almedina, 2011

Publicações:

- Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, nº 02B538, de 18-04-2002
- Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 76/10 de 3 de Março
- Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 67/11 de 2 de Fevereiro
- Acórdão do Tribunal de Relação de Coimbra nº 274/10.9 de 09/12/2010
- Acórdão do Tribunal de Relação de Coimbra, 918/09.5TBCR.C1, de 10-03-2010
- Acórdão do Tribunal de Relação de Évora nº 199/12.3 de 21/05/2013
- Comunicação e Defesa do Consumidor, Actas do Congresso Internacional organizado pelo Instituto Jurídico da Comunicação, Almedina, 1990
- Direito Comercial Noções Essenciais, Quid Juris, 2004
- Dicionário Português Porto Editora, edição 2013
- Estatuto da Ordem dos Advogados, Almedina, 2012, 7ª Edição
- Estatuto da Ordem dos Arquitectos
- Faça você mesmo - Formulário de: Cartas, Requerimentos, Reclamações, Instituto do Consumidor, 1998
- Lei da Defesa do Consumidor – Anotada, Instituto do Consumidor, 2001, 2ª Edição
- Ofício da Direcção Geral do Consumidor n.º 6167/2008
- Parecer do Conselho Geral nº 9/PP/08-G
- Parecer da Procuradoria-Geral da República n.º 17/2009 de 12 de Novembro de 2009
- Programa do XVII Governo Constitucional, 2005-2009, Capítulo III, alínea V)

- Regulamento de Inscrição de Advogados
- Sub Judice 24 - O Estado do Direito do Consumidor, Almedina, 2003

Bases de Dados:

- Anacom
<http://www.anacom-consumidor.com/>
- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
<http://www.asae.pt/>
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Supervisão
<http://www.isp.pt/NR/exeres/975C55AE-386A-4504-94B9-BDFE4ACB7EC9.htm>
- Artigo do Administrador
<http://www.verbojuridico.com/doutrina/artigos/Livroreclamacoes.html>
- Deco Proteste
<http://www.deco.proteste.pt/>
- Direcção Geral da Política de Justiça (DGPJ)
<http://www.dgpj.mj.pt/DGPJ/sections/home>
- Fórum Arquitectura
<http://www.arquitectura.pt/forum/topic/5923-Livro-de-reclamacoes-em-gabinetes-de-arquitectura/>
- Instituto Nacional de Estatística
<http://www.ine.pt>
- Ordem dos Arquitectos
<http://www.oasrn.org/>

- Parecer enviado à Direcção-Geral do Consumidor pela Ordem dos Arquitectos, disponível em:

<http://www.arquitectos.pt/documentos/1222269754T9sCJ0rj9Ts17VD2.pdf>

- Portal do Consumidor

<http://www.consumidor.pt/>

- RTIC

<https://rtic.consumidor.pt>

- Tribunal da Relação do Porto

<http://www.trp.pt/>

Documentos Legislativos:

- Código Civil Português
- Constituição da República Portuguesa
- Decreto-Lei n.º 47344/66, de 25 de Novembro
- Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril
- Decreto-Lei n.º 462/99, de 5 de Novembro
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro
- Decreto-Lei n.º 208/2006, de 27 de Outubro
- Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro
- Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio
- Decreto Regulamentar n.º 57/2007, de 27 de Abril
- Lei n.º 23/96, de 26 de Julho
- Lei n.º 24/96, de 31 de Julho
- Lei n.º 6/2006, de 27 de Fevereiro
- Lei n.º 7/2009, de 12 Fevereiro
- Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro
- Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro
- Portaria n.º 896/2008, de 18 de Agosto

